



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
EXTENSIÓN QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD PRESENCIAL**

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN SOCIAL

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE: LICENCIADA EN COMUNICACIÓN SOCIAL**

TEMA:

**COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA ARTICULACIÓN DE LAS
FUNCIONES SUSTANTIVAS.**

CASO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, AÑO 2019

AUTOR:

GEMA KATHERINE MUÑOZ VARGAS

DOCENTE GUIA:

ING. WILSON ROBERTO BRIONES CAICEDO, MBA

QUEVEDO- LOS RIOS- ECUADOR

2020



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
EXTENSIÓN QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD PRESENCIAL



RESUMEN

La comunicación asertiva es de gran importancia en el desarrollo de las funciones sustantivas realizadas por los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo, por lo tanto, el propósito de esta investigación es demostrar como la comunicación asertiva influye en las actividades realizadas en la academia, investigación y vínculo con la sociedad denominadas como las funciones sustantivas de la Universidad.

Para la ejecución de los objetivos planteados se realizaron pruebas estadísticas mediante la aplicación de encuestas al personal administrativo, docentes y estudiantes de la U.T.B con la finalidad de determinar si utilizan un estilo de comunicación asertivo en el ejercicio de sus funciones.

Los resultados indican que si existe una relación entre las variables de estudio pero no se aplica un tipo de comunicación asertivo en el que estudiantes, docentes y personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo puedan manifestar sus ideas y opiniones de manera confiada disminuyendo la posibilidad de generar conflictos en el proceso de transmisión de información y mensajes específicos, la comunicación asertiva permite expresar las ideas de forma libre y espontánea respetando las opiniones de las demás personas, evitando un estilo de comunicación pasivo y agresivo en el que se emiten juicios de valor y críticas hacia uno mismo y los demás, lo cual ocasiona errores en el proceso de comunicación.

Palabras claves: Comunicación Asertiva; Funciones Sustantivas: Docencia, Investigación, Vinculo con la Sociedad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
EXTENSIÓN QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN SOCIAL
MODALIDAD PRESENCIAL



SUMMARY

Assertive communication is of great importance in the development of the substantive functions performed by the members of the Technical University of Babahoyo, therefore, the purpose of this research is to demonstrate how assertive communication influences the activities carried out in the academy, research and link with society called the substantive functions of the University.

For the execution of the proposed objectives, statistical tests were carried out through the application of surveys to the administrative staff, teachers and students of the U.T.B in order to determine if they use an assertive communication style in the exercise of their functions.

The results indicate that if there is a relationship between the study variables but no assertive communication type is applied in which students, teachers and administrative staff of the Technical University of Babahoyo can express their ideas and opinions in a confident manner, reducing the possibility of generate conflicts in the process of transmission of information and specific messages, assertive communication allows to express ideas freely and spontaneously respecting the opinions of other people, avoiding a passive and aggressive communication style in which value judgments are issued and criticism of oneself and others, which causes errors in the communication process.

Keywords: Assertive Communication; Substantive Functions: Teaching, Research, Link with Society.

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Página
PORTADA.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	I
SUMMARY.....	II
ÍNDICE GENERAL	III
ÍNDICE DE CUADROS	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA	10
1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.2. MARCO CONTEXTUAL.....	10
1.2.1. Contexto internacional.....	10
1.2.2. Contexto nacional.....	12
1.2.3. Contexto local.....	12
1.2.4. Contexto institucional.....	13
1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	14
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.4.1. Problema general.....	15
1.4.2. Subproblemas o derivados.....	15
1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	18
1.7.1. Objetivo general.....	18
1.7.2. Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....	19

2.1.	MARCO TEÓRICO	19
2.1.1.	Marco Conceptual.....	19
2.1.2.	MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION.....	50
2.1.3.	Postura Teórica	54
2.2.	HIPÓTESIS	58
2.3.1.	Hipótesis General.....	58
2.3.2.	Sub-Hipótesis o Derivadas.....	58
2.3.3.	Variables	58
CAPITULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....		59
3.1.	RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	59
3.1.1.	Pruebas estadísticas aplicadas.....	59
3.1.2.	Análisis e interpretación de datos.	60
3.2.	CONCLUSIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS	66
3.4.1.	Específicas	66
3.4.2.	General.....	67
3.5.	RECOMENDACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS.....	67
3.6.1.	Específicas	67
3.6.2.	General.....	67
CAPITULO IV.- PROPUESTA DE APLICACIÓN.....		68
4.1.	PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS	68
5.1.1.	Alternativa obtenida.....	68
5.1.2.	Alcance de la alternativa.....	68
5.1.3.	Aspectos básicos de la alternativa.....	69
5.2.	OBJETIVOS	71
5.4.1.	General.....	71
5.4.2.	Específicos	71

5.5.	ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA.....	72
5.6.1.	Título.....	72
5.6.2.	Componentes.....	72
5.7.	PLAN DE CAPACITACION.....	74
5.8.	Resultados esperados de la alternativa	86
	BIBLIOGRAFÍA	87

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Muestra para pruebas estadísticas	59
Cuadro 2. Muestra para pruebas estadísticas de la Comunicación Asertiva aplicada al Personal Administrativo.	60
Cuadro 3. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Docencia aplicada a los docentes.....	61
Cuadro 4. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Investigación aplicada a los docentes.	63
Cuadro 5. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Vínculo con la sociedad Aplicada a docentes.....	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Muestra para pruebas estadísticas de la Comunicación Asertiva aplicada al Personal Administrativo.	60
Gráfico 2. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Docencia aplicada a los docentes.	62
Gráfico 3. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Investigación aplicada a los docentes.	63
Gráfico 4. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Vínculo con la sociedad Aplicada a docentes.	65

INTRODUCCIÓN

La comunicación asertiva cumple un rol fundamental en la productividad académica, científica y labor extensionista.

La comunicación asertiva es considerada como la manera adecuada para transmitir un mensaje e interactuar de forma apropiada con las demás personas, este tipo de comunicación permite establecer una relación basada en el respeto y la confianza, ya que contiene las técnicas y habilidades que servirán de ayuda para lograr resultados eficaces en el desarrollo de las actividades dentro de las funciones sustantivas.

Ser asertivos en la comunicación permite un buen funcionamiento en los diferentes roles a cumplir por el personal humano que forma parte activa de la Universidad, fortalece la transmisión de ideas e información, para lograr un objetivo en común el buen desempeño de las funciones asignadas para la productividad de la institución.

La comunicación eficaz debe basarse en la escucha empática, en la libertad al momento de comunicarse de manera fluida sobre un tema determinado, una comunicación asertiva garantiza el éxito en las relaciones interpersonales, permite que las buenas ideas sean comprendidas y puestas en práctica, por ello es de gran importancia en la articulación de las funciones sustantivas.

El presente proyecto de investigación posee la siguiente estructura, la cual permitirá detallar el tema de estudio a desarrollar en el proyecto.

Capítulo I; Se detalla la idea esencial del proyecto, se describe el propósito a alcanzar, el contexto internacional, nacional, local e institucional en el que está inmersa la problemática de estudio, así como también se expone la situación problemática, el planteamiento del problema, problema general, subproblemas o derivados, delimitación de la investigación, justificación, objetivo general y específicos.

Capítulo II; Se descomponen las variables sobre la temática a investigar en el marco teórico, marco conceptual, antecedentes investigativos, categoría de análisis, se hará referencia a la teoría de autores que han realizado investigaciones que guardan relación directa con nuestra problemática de estudio para apoyar el argumento de la investigación, de la misma manera se realizara la definición de la hipótesis general y sub hipótesis, así como también se mencionaran las variables del análisis.

Capítulo III; Se puntualiza la metodología de investigación, modalidad de investigación, tipo de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, métodos; población y muestra de investigación, con el objetivo de dar a conocer el procedimiento y las estrategias que se utilizaran para realizar la problemática de estudio y por último se especificara el presupuesto, cronograma del proyecto, la matriz comparativa y bibliografía.

CAPÍTULO I.- DEL PROBLEMA

1.1. IDEA O TEMA DE INVESTIGACIÓN.

Comunicación asertiva y la articulación de las funciones sustantivas en la Universidad Técnica de Babahoyo, año 2019.

1.2. MARCO CONTEXTUAL.

1.2.1. Contexto internacional.

La comunicación asertiva ha experimentado grandes cambios en los últimos años, a nivel mundial, se ha convertido en un factor importante como facilitador de las relaciones interpersonales, los diversos centros de educación superior en todo el mundo deben tener como prioridad establecer una comunicación asertiva que permita articular sus funciones sustantivas en beneficio de la sociedad.

El uso de la comunicación asertiva en el entorno de las Universidades alrededor del mundo ha evidenciado la necesidad que desde un inicio tiene el ser humano por establecer un proceso comunicativo, en el que por medio de un lenguaje determinado se logren expresar, ideas, pensamientos y sentimientos.

En Colombia Diego Rivera (2016), realizó un estudio en el que plantea la importancia de incentivar un tipo de comunicación asertiva como estilo de vida, para que los estudiantes puedan expresar sus opiniones y desempeñar de una mejor manera las actividades a realizar.

Macias & Camargo (2013), afirmaron en su investigación realizada en Colombia la cual se titula: Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa, establecer el estado del conocimiento alcanzado en los procesos de comunicación entre docentes y estudiantes haciendo énfasis en la comunicación asertiva.

Por lo tanto, la comunicación eficaz aborda la teoría de una forma de comunicación fundamentada en valores esenciales como el respeto, el cual es indispensable en las actividades a desarrollar por docentes y estudiantes en el salón de clases.

La relación de las funciones sustantivas se ha convertido en una temática de interés social en la realización de investigaciones internacionales como la propuesta de pensar el papel y la responsabilidad de la Universidad en América Latina y el Caribe en el proyecto de construcción de una sociedad, lo hacen abordando la reflexión desde las coordenadas de la ética, tratando de asentar algunas bases sobre las condiciones que exige la categoría de la responsabilidad aplicada a una institución como la universidad y aportando algunas claves para su incorporación en los procesos de relación de la universidad con el conjunto de la sociedad. La responsabilidad social de la universidad es una estrategia válida para el modelo de construcción sostenible y justa que requieren nuestras sociedades, (De la Cruz & Santos, 2008, págs. 23-40).

De acuerdo con el criterio planteado por los autores, los centros de educación superior a nivel internacional tienen un compromiso fundamental el de formar a los jóvenes en conocimientos académicos y científicos sin dejar de lado el compromiso colectivo para construir una mejor sociedad.

Por otro lado en la investigación denominada las funciones de docencia, investigación y extensión en la educación superior, realizada por la Doctora en ciencias pedagógicas: Elvia González, Universidad de Antioquia plantea que en el concepto de investigación formativa se encuentra una posibilidad para articular las funciones universitarias de la investigación, la vinculación y la docencia, permite fundamentar el diseño de un modelo didáctico que al incorporar los principales procedimientos de la investigación, desarrolla las competencias científicas que un egresado necesita para laborar en las organizaciones inteligentes que integran las nuevas sociedades del conocimiento, (Gonzales, 2006, págs. 101-109).

Por lo tanto, las funciones sustantivas tales como la docencia, investigación y vinculación, vistas desde una perspectiva general logran integrar las actividades que se realizan en los centros de educación superior a nivel internacional.

La articulación de las funciones sustantivas fundamentada en un estilo de comunicación asertivo considera al estudiante como el protagonista principal que puede relacionar los conocimientos adquiridos en la academia y en investigaciones que evidencian una problemática social con el objetivo de transformar estos estudios en proyectos de vinculación con la sociedad.

1.2.2. Contexto nacional.

En Ecuador, la comunicación asertiva ha tenido gran relevancia (Rodríguez M. , 2014), realizó un estudio en la Universidad de Guayaquil, en el que manifiesta que establecer un ambiente adecuado en el aula es el medio por el cual se generan los aprendizajes propuestos al inicio del periodo educativo, cuando un estudiante se comunica de forma asertiva se convierte en un individuo seguro capaz de exponer su visión sobre cualquier tema, de preguntar al maestro cuando no ha entendido alguna asignatura, por lo tanto, al haber adoptado la habilidad de ser una persona asertiva le resultara más fácil comunicarse con sus compañeros y docentes.

En Ecuador aborda el tema Aguilar (2015), en su estudio “manifiesta la importancia del docente universitario quien constituye un pilar fundamental en la mejora de la calidad de la educación superior, la formación de nuevas generaciones y la innovación educativa”

Por lo tanto los docentes se encuentran en un constante cambio, deben adaptarse a las nuevas herramientas tecnológicas, utilizarlas para optimizar el proceso de enseñanza y aprendizaje.

1.2.3. Contexto local.

En la Provincia de Los Ríos, se encuentran cuatro centros de educación superior, dos de ellas son públicas, La Universidad Técnica de Babahoyo, Universidad Técnica Estatal de Quevedo, y dos particulares La Universidad Regional Autónoma de los Andes y Universidad Técnica Particular de Loja.

Estas Universidades se encuentran fundamentadas en una comunicación asertiva, la cual les permite cumplir a cabalidad los roles a desempeñar en sus funciones sustantivas, para así de esta manera lograr fortalecer la oferta académica y brindar la oportunidad de profesionalización a miles de jóvenes.

La articulación de la academia, investigación y vinculación le ha permitido a las universidades de la provincia de Los Ríos cumplir con los estándares requeridos en los procesos de evaluación y seguir siendo referentes de la educación a nivel nacional.

1.2.4. Contexto institucional

La Universidad Técnica de Babahoyo (UTB), es una universidad Pública ubicada en la provincia de Los Ríos, cuya sede se encuentra en la ciudad de Babahoyo, La universidad cuenta con las siguientes Facultades: Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de Educación, Facultad de Administración, Finanzas e Informática, Facultad de Ciencias Agropecuarias y Facultad de Ciencias de la Salud, más una extensión en la ciudad de Quevedo. Fue creada oficialmente el 5 de octubre de 1971 por decreto del entonces presidente de la República José María Velasco Ibarra, con las facultades de Ingeniería Agronómica, Medicina, Veterinaria y Ciencias de la Educación.

Durante su trayectoria La Universidad Técnica de Babahoyo ha tenido un aporte significativo en beneficio de la sociedad, con el pasar de los años ha logrado constituirse en un referente de la producción científica, académica y labor extensionista, Este centro de educación superior tiene como objetivo principal la adquisición de habilidades asertivas, fortalecidas mediante una comunicación efectiva, como vía para lograr una interrelación en las diferentes áreas y roles a desempeñar por cada individuo que forma parte de la universidad.

1.3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.

La Universidad Técnica de Babahoyo es considerada como una de las instituciones de Educación Superior con mayor relevancia en el país, debido a la gran producción de profesionales que diariamente se forman en sus aulas, por lo tanto, se ve la necesidad de analizar el impacto que genera el buen accionar de la comunicación asertiva en el desarrollo de las funciones sustantivas que se realizan en el transcurso de la vida universitaria.

La problemática se presenta en la Universidad Técnica de Babahoyo cuando en el accionar diario de las diversas actividades no se genera una comunicación asertiva que logre incluir las diversas opiniones de los actores involucrados en el entorno universitario, la escasa importancia que se le da a la comunicación efectiva como ente fundamental para que se logre trabajar en conjunto con la docencia, la investigación y la vinculación genera que en ocasiones los mensajes emitidos para el cumplimiento e interrelación de las funciones sustantivas no sean comprendidos en sus totalidad y se genere un tipo de comunicación inadecuado.

Afectando de esta manera en la optimización de las relaciones interpersonales de quienes conforman el entorno universitario, esta situación evidencia la importancia que tiene la comunicación asertiva para lograr relacionar las funciones sustantivas de la Universidad, como el buen uso de la información emitida en el transcurso de la jornada académica puede servir de base para la construcción de conocimientos científicos y puestos en prácticas en el accionar que realiza la universidad con la sociedad a través de vinculación con la colectividad.

Tanto los Directivos, docentes, personal administrativo y estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo deben tomar consciencia del papel fundamental que juega la comunicación asertiva en el bienestar de sus funciones, por lo tanto, se deben tomar las medidas necesarias para que exista una correcta comunicación en la que se respeten los derechos de los demás y predomine la libre participación de ideas y opiniones.

La comunicación asertiva en la institución educativa permitirá al personal administrativo y docente generar beneficios permanentes en los resultados obtenidos en el proceso de enseñanza y aprendizaje, los estudiantes a su vez se convertirán en protagonistas principales de su universidad, logrando su debida formación en conocimientos científicos y a su vez desarrollando al máximo su creatividad para convertirse en profesionales capaces de cambiar la realidad que afecta a la sociedad.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.4.1. Problema general.

¿De qué manera incide la comunicación asertiva en la articulación de las funciones sustantivas, caso: Universidad Técnica de Babahoyo año, 2019?

1.4.2. Subproblemas o derivados.

- ¿Por qué es importante la comunicación asertiva en el dinamismo de las actividades pedagógicas?

- ¿Cómo las técnicas de comunicación asertivas influyen en la productividad científica?

- ¿Cuál es el impacto de la comunicación asertiva en la efectividad de los programas y proyectos de vínculo con la sociedad?

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Delimitador espacial: El presente trabajo de investigación se realizara en la Universidad Técnica de Babahoyo.

Área: Comunicación Social.

Campo: Comunicación.

Línea de investigación de la universidad: Educación y desarrollo social.

Línea de investigación de la facultad: Talento humano educación y docencia.

Línea de investigación de la carrera: Lenguaje, comunicación y estilos periodísticos.

Sub-Línea de investigación: Comunicación y su relación con grupos humanos: genero, grupos vulnerables e interculturales.

Delimitador temporal: Esta investigación se realizara en el año 2019.

Delimitador demográfico: Los beneficiarios específicos del presente estudio serán los docentes, personal administrativo y estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo.

1.6. JUSTIFICACIÓN.

Existe una necesidad social de trabajar en temas tales como la comunicación asertiva y la manera en cómo se integra con las funciones sustantivas en el entorno universitario, debido a esto es preciso que todos los que se desenvuelven dentro del mismo contexto, el personal administrativo, docente y estudiantes, sean conscientes de la necesidad de establecer una comunicación asertiva, que le permita al estudiante participar activamente, expresar sus ideas de forma segura y asertiva.

De esta manera la docencia basada en la comunicación efectiva tiene como finalidad aportar a una educación de calidad, creando un compromiso con la comunidad universitaria, en el que se obtenga un excelente desempeño en las diferentes actividades académicas desarrolladas en la institución.

La Universidad Técnica de Babahoyo, será la beneficiaria directa al implementar técnicas de comunicación asertiva que le permitirá a los docentes, personal administrativo y estudiantes articular las funciones de la docencia, investigación y vinculación con la comunidad, para cumplir a cabalidad con la tarea de formar profesionales críticos e investigativos, comprometidos con la tarea de mejorar la calidad de vida de la sociedad.

1.7. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.

1.7.1. Objetivo general.

Determinar la incidencia de la comunicación asertiva en la articulación de las funciones sustantivas, caso: Universidad Técnica de Babahoyo, año 2019.

1.7.2. Objetivos específicos.

- Analizar la importancia de la comunicación asertiva en el dinamismo de las actividades pedagógicas.

- Identificar las técnicas de comunicación asertiva y su influencia en la productividad científica.

- Describir el impacto de la comunicación asertiva en la efectividad de los programas y proyectos de vínculo con la sociedad.

CAPÍTULO II.- MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Marco Conceptual

Comunicación.

Según Gómez & Fedor (2016) manifiestan que “desde tiempos remotos, el hombre ha desarrollado habilidades inimaginables pero reales que han hecho de éste un ser interesante y valioso dentro de un mundo que se ha convertido en la caja de hechos relevantes que perjudican y benefician al mismo ser” (págs. 5-6).

Por lo expuesto los seres humanos desde un inicio se han caracterizado por su capacidad de desarrollar habilidades comunicacionales que faciliten la relación con su entorno, logrando expresar sus ideas por medio de gestos hasta adquirir y complementar su sistema comunicacional con un lenguaje enriquecedor que facilite la comprensión de la información.

“La comunicación es una esfera constitutiva del desarrollo humano, que determina el proceso de humanización y se consolida como eje fundamental del bienestar y la calidad de vida de las personas le permite al individuo establecer relaciones interpersonales” (Calvache, 2015, págs. 327-329).

Es de gran importancia destacar el papel que juega la comunicación en la evolución de la sociedad, le proporciona al individuo las herramientas necesarias para mantener una relación adecuada con las demás personas y por ende comprender mejor el ambiente en el que se desenvuelve.

“La comunicación es un tema tan antiguo como el hombre y tan importante como él, en toda comunicación está presente una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo, cabe destacar que la comunicación es un proceso inherente a la relación humana” (Gómez & Fedor, La Comunicación, 2016, págs. 5-6).

El autor antes mencionado expone en su investigación que el proceso comunicacional tiene raíces tan profundas, en el transcurso de los años se ha podido evidenciar su evolución, posee ciertos elementos que resultan indispensables para que se desarrolle una correcta comunicación.

“El estudio de la comunicación ha evolucionado de forma que su conceptualización se suscribe a los paradigmas sociales, culturales y políticos de cada momento histórico. Las teorías tradicionales del funcionalismo y el estructuralismo concebían la comunicación como un sistema lineal y unidireccional” (Calvache, 2015, págs. 327-329).

Por lo tanto, como lo menciona el autor se podría deducir que el sistema de comunicación se ha adaptado a los cambios existentes en su entorno, por lo tanto, a través de la práctica comunicacional se logra un intercambio de información logrando una interacción de ideas u opiniones.

“Hoy en día la comunicación es más que una moda, es una verdadera necesidad de reconocer al otro, si no se hace de esta manera, caeremos en el error clásico de tomar por comunicación el acto informativo” (Medrado, 2015).

De tal manera se manifiesta, que el proceso de comunicación es necesario para la ejecución de diversas actividades, por lo cual, es de gran importancia que se desarrolle en el ambiente adecuado, para que quienes forman parte puedan expresar sus diversas opiniones y lograr no solo transmitir un mensaje, si no también establecer las pautas de un proceso comunicacional asertivo que beneficie de gran manera a la sociedad en general.

Lenin Martell (2014) afirma que “Nos comunicamos para sobrevivir”, por lo tanto, la comunicación se convierte en el medio por el cual un individuo logra expresar sus pensamientos y emociones, de modo que, al intercambiar continuamente ideas con otras personas ayuda a fortalecer las relaciones interpersonales las cuales son necesarias para establecer una correcta convivencia y adaptación al entorno.

Historia de la comunicación.

Según Vidales (2015) “Es mucho lo que se ha escrito sobre la comunicación desde su nacimiento pero particularmente, sobre dos de sus grandes temas de investigación: los medios de comunicación y recientemente las nuevas tecnologías de información y comunicación”.

Por lo tanto, el sistema de comunicación es el resultado de una continua evolución en el que poco a poco se van adquiriendo destrezas comunicacionales que van permitiendo una mayor difusión de la información.

La comunicación es el factor esencial que le ha permitido al ser humano ir reinventándose desarrollando un proceso comunicacional, el cual tiene como objetivo mejorar el intercambio de ideas y opiniones, por lo tanto, los cambios y la transformación son necesarios para contribuir a una mejor sociedad, en la que se priorice la importancia de establecer canales de información adecuados.

Importancia de la comunicación

Es tan esencial comunicarse que el hombre se ha visto en la necesidad de crear nuevos medios, por este motivo se han utilizado los conocimientos tecnológicos para inventar, innovar y perfeccionar diversos medios para progresar. (Molina, y otros, 2015)

La creatividad le permite a la persona mejorar las situaciones de su entorno comunicacional, con la implementación de herramientas tecnológicas que permiten una mayor difusión de la información, la comunicación juega un rol importante en toda actividad por lo tanto el sistema de comunicación actual busca transformar este proceso tan antiguo y necesario en algo más versátil.

Según Ramírez & Hugueth (2017), “indican en su estudio que es probable que la comunicación deficiente sea la fuente de los conflictos interpersonales que se citan con frecuencia dentro de las instituciones” (págs. 305-335).

Sin embargo, se puede establecer que una comunicación defectuosa e incompleta es en ocasiones el origen de problemáticas generadas entre dos o más personas que se encuentran dentro de un centro educativo, las mismas que realizan con frecuencia un intercambio de ideas y opiniones que de no efectuarse de la manera adecuada, se convierte en el origen de discusiones, afectando el funcionamiento de las actividades a desempeñar en las diferentes áreas, por tal motivo expresar lo que se quiere decir sirve de ayuda para mantener una relación adecuada con otros y con uno mismo, permite la correcta participación de los entes involucrados para mejorar las relaciones interpersonales.

Elementos de la Comunicación

“En toda comunicación está presente una serie de elementos sin los cuales no se llevaría a cabo este proceso tan complejo. No basta sólo con hablar, es necesario ir más allá, romper la barrera de lo superficial” (Gómez & Fedor, 2016, págs. 5-6).

Se considera imprescindible que en el proceso de comunicación el emisor y el receptor reconozcan la importancia de intercambiar ideas, la comunicación es mucho más que la divulgación de un mensaje, es el proceso que nos brinda la posibilidad de conocer otros puntos de vista para actuar con efectividad pensando no solamente en nuestro bienestar personal.

Entre los elementos que integran el proceso comunicacional se encuentran:

- **El emisor**

Es la fuente de la información, posee habilidades para emitir el mensaje, entre otras cuestiones, recursos cognitivos y afectivos.

- **El mensaje**

Es importante definir con precisión lo que se quiere decir, para una comunicación eficaz, el mensaje es mejor que sea: creíble, útil, claro, adecuado al contexto, adecuado al/la receptor/a.

- **El canal**

El vehículo o medio que transporta los mensajes, cartas, teléfono, radio, películas, revistas, conferencias juntas, etc.

- **Receptor**

Es la persona que recibe e interpreta el mensaje que transmite el emisor, la interpretación que haga va a estar en función de su cultura y su situación social, su estatus, sus experiencias, su conducta, ha de tener la capacidad de escuchar, leer y pensar.

- **Código**

Conjunto de signos y reglas que conocen el emisor y el receptor.

- **Contexto**

Conjunto de términos que facilitan la comprensión del mensaje circunstancias que rodean el acto de comunicación, (Berrio, Inza, Lledó, & Telletxea, 2016).

Los elementos de la comunicación cumplen una función importante, posibilitan el intercambio de información, ideas u opiniones que se da entre dos o más personas, los cuales sirven de soporte y se convierten en ejes principales para enriquecer la comunicación, cada uno de los elementos debe tenerse en cuenta al momento de desarrollar el proceso comunicacional, por lo tanto, deben ser vistos de manera holística.

Tipos de Comunicación; Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías:

- **La comunicación verbal**

Se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz). La comunicación verbal puede realizarse de dos formas:

Oral: a través de signos orales y palabras habladas.

Escrita: por medio de la representación gráfica de signos, (Departamento de psicología de la salud, 2007).

En síntesis, la comunicación verbal, es el proceso que se realiza utilizando un tipo de lenguaje en específico, el cual es entendido en su totalidad por el emisor y el receptor, de manera que se intenta expresar un mensaje como también exponer una idea.

• **La comunicación no verbal**

“Hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal” (Departamento de psicología de la salud, 2007).

Por tal motivo, es de gran importancia destacar la función que realiza la comunicación no verbal como facilitadora de puntos de encuentro común, en un proceso de comunicación los seres humanos desarrollamos este tipo de comunicación sin ser conscientes de ello, nuestros gestos expresan nuestros sentimientos ya sean estos positivos o negativos, un ejemplo claro de lo antes expuesto se da cuando nos sentimos nerviosos nuestro lenguaje corporal se encuentra manifestando a nuestro interlocutor lo que sentimos.

“Los mensajes pueden ser enviados de forma verbal o no verbal, un mensaje verbal es aquel que involucra palabras, pero el mensaje no verbal es ese que entendemos sin una sola palabra de por medio” (Raffino, 2019).

2.1.1.1. Comunicación asertiva

“La comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor, que está asociada a la inteligencia emocional y a la capacidad para comunicarse de manera armoniosa y eficaz con los demás” (Coelho, 2019).

Este estilo de comunicación permite que las personas se expresen de forma adecuada.

“En este tipo de comunicación no es necesario recurrir a la agresividad para comunicar nuestras ideas, pero tampoco implica que nos retraigamos o nos encerremos en una actitud pasiva o dócil que nos impida comunicar lo que sentimos” (Coelho, 2019).

El asertividad comunicacional está relacionada a la intención de que el mensaje transmitido sea comprendido en su totalidad, por esta razón se lo expresa de forma clara, siendo directos y precisos.

“Ser asertivo es afirmar la propia personalidad y ejercer el señorío de nosotros mismos apoyados en la empatía y una comunicación positiva” (Pardo, 2015).

La comunicación asertiva que mantiene el emisor con su receptor es un reflejo de las características de su persona, de la confianza que tiene en sí mismo y en sus ideas, el ser asertivos se relaciona con el poder colocarnos en los zapatos de la otra persona entender sus perspectivas o puntos de vista sobre determinados temas, para poder comprender de mejor manera su conducta, evitando posibles dificultades que se podrían generar en la relaciones interpersonales que mantiene el sujeto con su entorno.

En este sentido la comunicación asertiva se convierte en la fórmula secreta que establece la solución de problemáticas que afectan el intercambio de información importante para el correcto desenvolvimiento de los actores que integran una institución educativa, permite la fácil transmisión de ideas, en ella se resaltan las apreciaciones personales que posee cada miembro del entorno educativo, para poder encontrar de manera grupal la solución a determinadas problemáticas que se presentan en el acontecer diario.

“Necesitamos comunicarnos con otra lógica, pues la prevaleciente no funciona correctamente, el no reconocer esto significa el desperdicio de recursos físicos y humanos” (Medrado, 2015).

Atendiendo a estas consideraciones, se puede destacar el papel inclusivo que desempeña la comunicación efectiva en la ardua tarea de conseguir entender al otro y ser entendido, lo cual es fundamental para construir una sociedad en la que se priorice la unión de ideas, opiniones e intereses.

“La comunicación asertiva desarrolla círculos donde predomine el respeto como denominador común, facilitando muchas veces las relaciones con el exterior y con nuestro interior, conocerlos será el punto clave en lograr esas relaciones exitosas” (Gómez & Fedor, 2016, págs. 5-6).

La comunicación asertiva implementada en cualquier ambiente le permite a las personas comunicarse de manera adecuada, evitando posibles errores que se puedan generar en el transcurso del intercambio de ideas y puntos de vista entre dos o más individuos.

El lenguaje es el punto de partida para establecer una comunicación efectiva, se establece como base para que el individuo logre expresar de forma adecuada su opinión, reconocer sus errores y los de los demás, dando a conocer lo que le disgusta sin olvidar el respeto por las ideas de los otros.

Impactos de la Comunicación asertiva

Las personas que tienen como hábito utilizar una comunicación efectiva se caracterizan por ser más alegres, optimistas, respetuosos con sus ideas y con las de los demás, se convierten en individuos empáticos capaces de entender a su entorno, por lo general son siempre directos al emitir un criterio, dicen lo que piensan, pero utilizando el lenguaje adecuado, para que su mensaje se interprete de la manera correcta.

Las emociones expresan el sentir del interlocutor, por lo tanto, independientemente si son positivas o negativas al no ser expuestas de manera adecuada se generan falencias en el proceso comunicacional, porque pueden no ser interpretadas de la manera correcta, es por esta razón que el uso de la comunicación asertiva impacta en el proceso de intercambio de ideas y puntos de vista, promueve el respeto por los demás y sus diversos criterios.

“Un estilo de comunicación asertiva será útil y funcional para hacer valer nuestros derechos, manejar conflictos, conducir situaciones de negociación con habilidad, establecer y mantener conversaciones con diferentes personas y en diferentes contextos; asimismo favorecerá el proceso de tomar decisiones” (Asensi, 2013).

En consecuencia, las personas que poseen un estilo de comunicación asertiva como ente fundamental en el desarrollo de sus relaciones interpersonales se reconocen por el autocontrol que ejercen sobre sí mismas en situaciones límites, en las que predomina la confianza en ellas mismas y no en la situación que se encuentran enfrentando en ese momento.

Importancia de la Comunicación Asertiva

Tener conocimiento del significado de la comunicación asertiva es de gran importancia, para poder realizar un proceso comunicacional adecuado basado en el respeto, nos permite expresar nuestro punto de vista de forma segura, con claridad procurando que el mensaje sea entendido a la perfección.

La utilización de la comunicación asertiva le brinda a las personas la seguridad necesaria para expresar sus ideas sin temor a que estas sean rechazadas o no tomadas en cuenta, con lo cual desarrolla un nivel adecuado de confianza en sí mismo, para lo tanto no necesita de la aprobación de los demás para creer en sus ideas y puntos de vista, por el contrario, las defiende y expresa de manera adecuada.

“Se necesita de una comunicación que se efectúe de manera en la que docentes y estudiantes se sientan seguros de sí, otorgándoles autonomía y seguridad dentro de un ambiente escolar que permita que estas condiciones se cumplan” (Gutiérrez, 2017).

Por tal motivo es importante resaltar que una persona asertiva se distingue fácilmente por la rapidez con la que resuelve problemas, se centra más en las posibles soluciones, por lo tanto, es indispensable que en cualquier ambiente institucional se priorice el fortalecimiento de la comunicación asertiva, para que cada una de las funciones a desempeñar sean realizadas con responsabilidad en favor de cubrir las necesidades de cada uno de sus miembros.

“La comunicación va más allá de que el maestro hable y el estudiante escuche, es más que el simple intercambio de palabras entre personas” (Monje, Camacho, Roriguez, & Carvajal, 2009, págs. 78-95).

Es imprescindible que exista una comunicación asertiva en el ámbito educativo, la misma debe estar basada en la divulgación de información e ideas, para lograr resultados positivos, este tipo de comunicación debe fortalecerse en el salón de clases.

Según Gutiérrez (2017), cuando se habla de una comunicación asertiva, hay que hacer referencia a la forma de resolver situaciones efectivamente teniendo en cuenta aquellas que generan retos y ponen a prueba situaciones de la vida cotidiana humana.

Por lo consiguiente, una comunicación asertiva nos permite desempeñarnos mejor en cualquier tarea encomendada, una persona asertiva ve una oportunidad en cada situación difícil, es consciente de su gran capacidad para resolver cada una de las circunstancias que le ocasionan una sensación de inconformidad, debido a que, la persona asertiva mantiene una concordancia entre lo que manifiesta mediante el lenguaje verbal y corporal, por ende, esto sirve de ayuda para inspirar confianza y credibilidad en el mensaje expresado.

“Por lo tanto, un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable” (Corrales, Quijano, & Góngora, 2017, págs. 58-65).

Es por ello que, la comunicación asertiva en el proceso comunicativo debe relacionarse con el contexto en el que se produce, es decir, un individuo asertivo debe tener en cuenta quienes serán sus interlocutores, y en base a qué circunstancias se encuentran orientados.

“El primer paso para comunicarse con los estudiantes es escuchar realmente lo que dicen, escuchar bien requiere atención, estar receptivo, perceptivo y sensible para captar los sentimientos que subyacen en las palabras del estudiante” (Monje, Camacho, Roriguez, & Carvajal, 2009, págs. 78-95).

De tal manera, que uno de los secretos claves sobre la comunicación asertiva se encuentra en el saber escuchar a las demás personas, solo así se podrá llegar a entender la razón principal de actitudes que a simple vista resultan indescifrables, si se interrumpe al interlocutor tratando de imponerle nuestro criterio resultara una tarea difícil comprenderle.

“La comunicación didáctica en el aula se caracteriza por una relación terapéutica entre docente y estudiante constituyendo un auténtico encuentro entre seres humanos que luchan por la misma causa: la optimización de los aprendizajes” (Monje, Camacho, Roriguez, & Carvajal, 2009).

Por lo tanto, los actores que forman parte activa de las funciones a cumplir en una universidad, deben seguir los lineamientos de una comunicación eficaz para que se genere un aprendizaje mutuo, en el que se puedan superar los resultados esperados.

“De tal manera ser un profesional asertivo permitirá obtener beneficios tanto en el área personal, aumentando su autoestima, su seguridad personal, su autoimagen y su auto concepto, como en el área laboral, disminuyendo el número de situaciones estresantes” (Cañón & Rodríguez, 2011, págs. 81-7).

De acuerdo a las consideraciones de los mencionados autores, se puede establecer la idea de comunicación asertiva como un abanico de oportunidades para mantener una relación de confianza en uno mismo, utilizando un conjunto de técnicas asertivas que servirán de gran ayuda para fortalecer los lazos ya establecidos con las personas que nos rodean.

Técnicas de la Comunicación Asertivas

Hofstadt & Gómez (2013) en su estudio (Competencias y habilidades profesionales para universitarios) manifiestan que:

La asertividad nos permite defendernos ante las críticas o las peticiones excesivas de los demás. Formas de conducta asertivas son, por ejemplo, aceptar los cumplidos que nos hacen sin expresar una falsa modestia y sin cohibirnos, elogiar a nuestros compañeros, familiares o amigos halagando lo que nos gusta de ellos, decir que ``no``, rechazando las

peticiones de los demás, aceptar una crítica si pensamos que tiene razón o hacerle frente si no es así, mostrar opiniones discrepantes con los demás sin sentirnos mal por ello, (pág. 522).

El ser asertivos en la comunicación que mantenemos a diario con quienes nos rodean, nos facilita el intercambio de información, fortalece la divulgación de nuevas ideas, que pueden ser una pieza fundamental para el desarrollo del medio en el que nos encontremos, la asertividad promueve el respeto por nosotros mismos y por las demás personas, nos ayuda a ser personas empáticas capaces de entender la conducta de los otros, no con la intención de justificarlos, pero si procurando no emitir juicios sobre situaciones que no entendemos por completo.

Entre las técnicas a utilizar para garantizar una comunicación asertiva se encuentran:

- **La técnica del bocadillo:**

“Sirve para ser amables al rechazar peticiones, consiste en expresar algo positivo inmediatamente antes y después de rechazarla” (Hofstadt & Gómez, 2013).

La utilización de la técnica del bocadillo resulta de gran ayuda cuando el individuo se encuentra en una situación en la que se le está solicitando de su servicio, pero no puede acceder a cierta petición, por lo tanto, se ve en la necesidad de que su negativa no sea tomada de manera negativa, por lo tanto emite un comentario positivo, mostrándole a la persona una alternativa que dé una solución inmediata.

- **La técnica del disco rayado:**

“Se refiere a uno de los aspectos más importantes de la comunicación asertiva, que consiste en ser persistente y en repetir lo que se quiere sin enojarse, ni irritarse, ni levantar la voz” (Hofstadt & Gómez, 2013, pág. 522).

La técnica del disco rayado nos sirve para alcanzar la habilidad de ser persistentes al abordar nuestro tema principal sin ceder ante las evasivas de nuestro receptor, consiste en expresar en repetidas ocasiones una frase en la que se intenta manifestar lo que se espera lograr, la utilización de esta técnica nos permite evadir situaciones en las que el interlocutor intente manipularnos.

- **El banco de niebla.**

“El uso de esta técnica permite aceptar las opiniones, sentimientos y objeciones de nuestro interlocutor, aunque no las compartamos, por eso se utiliza para enfrentarnos a las críticas que no se ajustan a hechos reales, si no a hechos opinables” (Hofstadt & Gómez, 2013, pág. 522).

Por lo tanto, la utilización de la técnica el banco de niebla, sirve de base para enfrentar situaciones cotidianas que se pueden presentar en el ambiente de estudio, trabajo u cualquier otro rol a desempeñar en el que algún compañero pueda opinar sobre nuestro rendimiento desde su perspectiva, es decir es su opinión, no podemos cambiarla, pero si depende de nosotros la forma en la que reaccionamos, ante esta situación tenemos la posibilidad de responder asertivamente.

La técnica el banco de niebla nos permite afrontar las críticas de una manera neutral, sin la necesidad de aclarar o refutar las opiniones de otros con respecto a algún aspecto negativo, ni contraatacar a la otra persona emitiendo nuevas críticas, por el contrario, podemos dar a entender al oyente que no nos disgusta su opinión, el uso de la técnica el banco de niebla permite adquirir la destreza de saber escuchar asertivamente sin dejar a un lado la probabilidad de que lo que este manifestando el crítico sea verdad.

- **Pensar de forma asertiva:**

“La crítica puede hacer tanto daño a unas personas, mientras que otras permanecen inmutables, por ello es importante que nos detengamos y analicemos nuestros pensamientos para ayudarnos a responder asertivamente a una crítica” (Hofstadt & Gómez, 2013, pág. 522).

Posteriormente la comunicación asertiva se basa principalmente en estar atentos a las cualidades o aspectos positivos de las personas que nos rodean, al reconocer este valor en ellos y expresarlo de la manera adecuada se alcanzaran las metas deseadas, este proceso servirá de medio para establecer un tipo de comunicación con propósito, basado no solamente en el intercambio estructurado de una determinada información.

- **El acuerdo asertivo**

“Conocida como aserción negativa, se utiliza ante críticas de nuestra competencia personal, hábitos o apariencia física, por motivos reales, consiste en responder a la crítica admitiendo parte de su contenido, pero separándola del hecho de ser buena o mala persona, Se responde de forma serena, sin adoptar aptitudes defensivas o ansiosas y sin enfado” (Hofstadt & Gómez, 2013).

La técnica del acuerdo asertivo se basa en la idea de aceptación sobre ciertos aspectos de nuestra personalidad o conducta que pueden ser tomados como negativos por otras personas, pero esta opinión no nos define como buenas o malos sujetos, son solo pequeños rasgos, es decir, nos ayuda a vernos como una parte dentro de un todo.

- **La pregunta asertiva.**

“La pregunta asertiva, o de interrogación negativa se aplica para hacer frente a las críticas. Consiste en suscitar, de forma relajada y sin inmutarnos, nuevas críticas en nuestro interlocutor o más información acerca de nuestro comportamiento” (Hofstadt & Gómez, 2013, pág. 522).

Por otro lado, la implementación de la técnica denominada como la pregunta asertiva proporciona la razón principal que ha generado la molestia en el oyente, es una ventaja que permite establecer el punto de partida de la situación, a través, de una pregunta en la que sin intención de criticar la postura del otro se establece una respuesta.

- **La claudicación simulada.**

“Podemos considerarla similar al banco de niebla, pero su objeto es diferente, con ella se aparenta ceder terreno sin cederlo realmente, muéstrase de acuerdo con el argumento de la otra persona, pero no consienta cambiar de postura” (Hofstadt & Gómez, 2013, pág. 522).

La utilización de la técnica la claudicación simulada le proporciona al sujeto las herramientas necesarias para expresar su punto de vista, al mismo tiempo que busca comprender el de su interlocutor, sin que exista la necesidad de cambiar de opinión.

- **Pedir detalles para comprender el punto de vista del otro:**

“Cuando la crítica se expresa de forma indirecta, vaga o confusa, o bien, aunque el mensaje este claro, puede tener significados diferentes para quien hace la crítica y para quien la recibe” (Hofstadt & Gómez, 2013).

Es necesario que los seres humanos pongamos en práctica el autocontrol, la manera en la que reaccionamos a las diversas circunstancias u opiniones de las demás personas, por lo cual, debemos escuchar con atención lo que manifiestan los demás, sin emitir criterios personales tratando de entender su punto de vista, para lograr una comunicación asertiva en la que podamos no solo comprender a nuestro interlocutor sino también entendernos a nosotros mismos.

- **Mostrarte de acuerdo en lo posible.**

“Después de pedir detalles y saber exactamente el significado de la crítica, el paso siguiente es buscar alguna forma de coincidir con ella. En todo en parte o con el derecho del crítico de verlo así” (Hofstadt & Gómez, 2013, pág. 522).

En concordancia con lo anteriormente manifestado se puede destacar la importancia de mostrarse en conformidad con lo que expresa el interlocutor, esto permitirá crear un ambiente en el que ambas partes se sientan en confianza, al percibir que sus ideas son aceptadas en gran parte.

Existen otras técnicas asertivas, las cuales son menos utilizadas tales como:

- **Técnica de la ironía asertiva**

Se fundamenta en la respuesta positiva hacia un interlocutor que haya emitido con anterioridad una crítica desagradable.

- **Técnica del quebrantamiento del proceso**

Se basa en contestar a una opinión desagradable emitida con toda la intención de ofender, con frases cortas que no guarden relevancia con el tema tratado sean éstas un ``Si``, ``No`` etc.

- **Técnica de ignorar**

En esta técnica se aborda la opción de pasar por alto la actitud del interlocutor hasta que haya pasado un tiempo determinado en el que ambas personas o grupo de ellas puedan emitir su criterio de forma pausada, evitando la divulgación de pensamientos que por la precipitación de las circunstancias puedan no interpretarse de la manera adecuada.

- **Técnica para procesar el cambio**

Sirve de medio para centrar la atención en el proceso de dialogo entre los actores principales del proceso comunicativo que se está realizando, apartándose un poco del tema discutir, esto se realiza con el objetivo de desviar un poco la atención.

• **Técnica del aplazamiento asertivo**

El uso de esta técnica le permite al individuo organizar sus ideas, y no emitir criterios basados en la ira, el resentimiento o cualquier otro sentimiento generado en el momento presente, en base a esto, puede replantearse bien la situación, para después de un determinado tiempo, cuando todo en su interior se encuentre en calma pueda expresar su opinión.

Las teorías de la conducta que proponen las técnicas asertivas se basan en el principio de que cuando una persona modifica sus actos, también modifica sus actitudes y sus sentimientos. Es posible desarrollar estrategias para cambiar la conducta, al margen de posibles motivos inconscientes que conduzcan a ésta. Siendo así, la autoafirmación o asertividad pueden ubicarse en el campo de la psicología conductista, (Naranjo, 2008, págs. 1-27).

La Comunicación Asertiva en las Relaciones Interpersonales

“Se considera que la comunicación asertiva es una conducta y no una característica de la personalidad, por lo que se habla de asertividad como una habilidad en el campo de las habilidades sociales” (Naranjo, 2008, págs. 1-7).

Por tal motivo, se considera al individuo como un ser social que está en continua interacción con el medio que lo rodea, es por ello que necesita establecer adecuadas relaciones interpersonales.

“Posteriormente la comunicación juega un papel fundamental en la vida humana, la forma como se da la comunicación determina en gran parte el éxito que se obtiene en la relación con los demás, se habla en primer lugar, de la comunicación inmediata y cercana, la comunicación interpersonal” (Morales L. , 2009).

Por lo tanto, establecer adecuadas relaciones interpersonales debe ser el objetivo principal de toda institución independientemente de sus funciones a desempeñar, sin embargo, muy pocas personas tienen en cuenta su importancia, razón por la cual los resultados esperados nunca se materializan.

Una de las principales funciones de la comunicación es la de desarrollar relaciones para satisfacer nuestras necesidades como seres sociales, fortalecer y mantener nuestro sentido de identidad, (aprendemos quiénes somos, en lo que somos buenos y cómo reacciona la gente ante nuestro comportamiento), cumplir con las obligaciones sociales, intercambiar información e influir en otros, por tanto, desarrollar y mantener buenas relaciones, se convierte en propósito fundamental de la comunicación interpersonal, (Flórez, 2019).

De acuerdo con la investigación expuesta con anterioridad se intenta destacar la relevancia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales, para lograr mantener un adecuado intercambio de ideas se deben utilizar una serie de técnicas que faciliten la reciprocidad de opiniones, por lo tanto, una persona asertiva es aquella que permanece fiel a sus ideologías, expresa su criterio de una manera respetuosa y lucha contra las injusticias sin utilizar la violencia.

“La conducta asertiva facilita de gran modo que los conflictos comunicativos puedan resolverse, porque no se ataca ni ofende al otro” (Lema & Saltos, 2015).

En este orden de ideas, se debe mencionar que una comunicación efectiva no es necesariamente un mundo alterno en el que no se generan situaciones desagradables, la diferencia radica en la aptitud de la persona asertiva para convertir esa circunstancia en un instrumento para conocer la conducta del otro y tratar de entenderlo.

Existen tres tipos de comunicación a saber; la agresiva, la pasiva y la asertiva, en la primera se tienden a ser confrontativo y violento y no se respeta los derechos de los demás. Son normales las expresiones no verbales como tono de voz alto, gestos violentos, alzar mucho las manos y señalar, (Guerra, 2017).

Adicional a lo mencionado con anterioridad, una persona asertiva ejerce un control sobre sus emociones a diferencia de un individuo que carece de asertividad quien consecutivamente se ve inmerso en situaciones en las que la ira, el rencor y el orgullo determinan sus actos.

En contraparte existe la comunicación pasiva, en la cual se es muy o demasiado permisivo para agradar a otros, lo cual tampoco es saludable, se expresa mediante la evasión de la mirada, no dar opiniones o hacer cosas, aunque no sea de su agrado y decir siempre sí, ninguno de estos dos tipos de comunicación es saludable, (Guerra, 2017).

Por lo consiguiente entre la comunicación asertiva y la agresiva, se encuentra la comunicación pasiva, por medio de la cual el sujeto evita hacerse cargo de sus emociones, se guarda sus ideas para sí mismo por temor al rechazo, lo cual ocasiona que el individuo se convierta en un ser inseguro incapaz de resolver problemas frecuentes en el diario vivir.

Por su parte tenemos el equilibrio de ambas que es la comunicación asertiva, en la cual nos respetamos a nosotros y a los demás, en este sentido es importante detectar cuál es el estilo que se ajusta más a usted y hacer los cambios correspondiente, (Guerra, 2017).

En cambio el estilo de comunicación asertiva es la armonía entre lo que se quiere decir, pero sin agredir la integridad de nuestro interlocutor, por el contrario con la asertividad se intenta ayudar a quien se encuentre en un error para que pueda corregirlo, el expresar de manera respetuosa y clara una crítica puede generar un cambio en la conducta de quienes nos rodean, como es el caso de las relaciones interpersonales establecidas en un ambiente universitario, el estudiante debe manifestar si no entiende determinados contenidos académicos que están limitando la adquisición de nuevos conocimientos.

Cada persona cuenta con patrones de apego internalizados que desarrollan una visión de sí mismo y de los demás, dicho patrón activa una conducta interpersonal que en interacción con otro conforma un tipo de cualidad en la relación. Los problemas interpersonales siempre reflejan una discrepancia entre lo que la persona quiere y lo que obtiene, (Maristany, 2008, págs. 19-36).

Es por ello que para entender la comunicación asertiva y ponerla en práctica se debe conocer el origen de factores que ocasionaron en el individuo la carencia de asertividad para dar a conocer sus necesidades.

2.1.1.2. Funciones Sustantivas

Como lo manifiesta Fabre (2005):

La docencia, la investigación y la extensión son las tres funciones sustantivas de la Educación Superior, las cuales guardan estrecha relación. Es imposible hablar del componente académico sin tener en cuenta la investigación y la extensión. Sin embargo, ocurre con frecuencia que en los departamentos docentes las mismas se ejecutan de forma paralela sin establecer la vinculación de las mismas. Estas funciones han estado latentes en las universidades modernas a partir de que comienza alcanzar mayor autonomía en el siglo XIX, pero de forma paralela y no interrelacionadas.

Con respecto a lo mencionado con anterioridad las funciones sustantivas de la universidad se encuentran relacionadas entre sí, es decir no se pueden percibir de forma independiente, ya que de la academia surgen investigaciones o proyectos científicos en los cuales se abordan temas de interés social, los cual son llevados a la práctica en el proceso de vinculación.

“Las universidades como centros del saber cristalizan el proceso social del conocimiento: producción, difusión y aplicación de los conocimientos que no es más que la manifestación del lugar que ocupa la ciencia dentro de estas instituciones” (Fabre, 2005).

Por lo tanto, la universidad es el centro del saber en el que los estudiantes relacionan los conocimientos adquiridos durante todo su proceso académico, como también se generan nuevos aprendizajes por medio de la realización de tareas específicas en las que se incentive la importancia de la investigación, para luego utilizar todo este conjunto de enseñanzas en favor de brindar un servicio a la sociedad.

Por tal motivo el componente docente de una universidad es uno de los ejes principales para el correcto funcionamiento de la institución, un maestro asertivo que relacione cada una de las funciones sustantivas, lograra en un futuro incentivar a sus estudiantes a ser parte activa de este proceso comunicacional enriquecedor.

“La función docencia tiene como objeto la circulación de los saberes en la universidad, pero en su desarrollo se manifiestan las funciones de investigación y de extensión” (Gonzales, 2006, págs. 101-109).

Así pues, se expresa que las funciones sustantivas de la universidad son el eje fundamental de la misma, en base a ellas, el personal docente, administrativo y la comunidad estudiantil, debe trabajar simultáneamente estableciendo relaciones interpersonales sustentadas en una comunicación asertiva.

Relación de las Funciones sustantivas

Docencia, investigación y vinculación son expresiones de una gran tarea encomendada a las instituciones de la Educación Superior, en el mundo académico contemporáneo, la relación entre estas tres funciones aún no es una problemática resuelta, pues la docencia continúa prevaleciendo sobre las gestiones restantes de la universidad, (De Aparicio, Chininin, & Toledo, 2017, págs. 37-43).

Por ello, entre las funciones sustantivas de la universidad, se debe establecer una relación, no pueden ser vistas de forma independiente, para lograr los resultados esperados.

Según lo manifiestan los autores De Aparicio, Chininin & Toledo, (2017) en su investigación denominada (El rol de la vinculación en la integración de las funciones sustantivas de la Universidad Metropolitana del Ecuador.):

Las universidades en búsqueda de coherencia con sus fines se plantean alternativas estratégicas, diseñan y ejecutan transformaciones necesarias para una mejor relación entre la investigación con la docencia y la vinculación con la sociedad, (págs. 37-43).

Atendiendo a estas consideraciones este proceso busca perfeccionar el desempeño de las funciones sustantivas, para lograr cambios que promuevan el intercambio de información desde una comunicación asertiva necesaria entre las personas que integran cada una de estas funciones.

“Por lo tanto, las tres funciones; la docencia como proceso de enseñanza y aprendizaje de los conocimientos; producidos a través de la investigación científica representada en las diferentes ciencias y constituye el contenido de las disciplinas” (Fabre, 2005).

Por tal motivo se puede considerar a la vinculación universitaria como el proceso que relaciona las otras dos funciones sustantivas, utilizando los conocimientos académicos y científicos para la construcción de proyectos en los cuales se intenta solucionar una problemática que afecta a la sociedad.

El personal encargado de dirigir las funciones de academia, investigación y vinculación, además de cumplir a cabalidad con el desarrollo de enseñanzas y aprendizajes, debe dirigir su atención en la construcción de todos esos conocimientos, humanizando el proceso universitario a través de la vinculación.

Por lo tanto, la vinculación de la universidad con la sociedad permite relacionar las funciones de academia e investigación en favor de la construcción de soluciones que den respuesta a las comunidades vulnerables que se encuentran dentro del entorno universitario.

“El punto esencial reside en subrayar las actividades de la universidad en función de la proyección progresiva de la formación pedagógica, investigativa y de sesgo social de los profesionales, lo cual influirá directamente en la calidad de sus egresados” (De Aparicio, Chininín, & Toledo, 2017, págs. 37-43).

De manera que los docentes encargados de impartir conocimientos deben comprometerse en incentivar en sus estudiantes cualidades investigativas que busquen dar soluciones a los problemas existentes en su entorno.

Academia

Según Fabre (2005), “en el siglo XIX la docencia respondía a estructuras elitistas y la promoción del conocimiento era a través de las investigaciones básicas, en el siglo XX hay una creciente exigencia del sector productivo hacia las universidades”.

Las Universidades actuales deben responder a las necesidades del medio en el que se desenvuelven, con la producción de proyectos científicos basados en mejorar la calidad de vida de la sociedad.

La docencia se concibe como una actividad formadora y generadora de situaciones de aprendizaje dentro y fuera del aula, más allá de contenidos de los programas académicos, para apoyar una formación integral y permanente de los estudiantes y desarrollar programas de formación docentes que fomenten el análisis y la reflexión acerca de su actividad, a través de la formación psicopedagógica, social y atendiendo a la misión de la Universidad, (Arcos, Carrillo, Reyes, & Morales, 2015, págs. 920-935).

Por lo tanto, de acuerdo a lo expuesto con anterioridad por los investigadores, los centros de educación superior a través de la docencia, buscan transformar a los estudiantes convirtiéndolos en personas críticas y analíticas.

‘El propósito de la docencia universitaria es educar hombres y mujeres integralmente, para que en su labor como profesionales intervengan en el desarrollo social y humano, y que garanticen, en lo fundamental, el mantenimiento de la cultura’ (Gonzales, 2006, págs. 101-109).

En este sentido la función académica está compuesta por; la pedagogía la cual estudia el desarrollo de aprendizajes de los futuros profesionales, la didáctica y el currículo que aborda la función de la selección de aprendizajes específicos con los que deben formarse los estudiantes, para desempeñar en un futuro su rol profesional, por lo tanto, los aprendizajes adquiridos se convierten a su vez en proyectos investigativos.

Desarrollo de la Docencia

“La educación superior presupone el dominio de conocimientos, métodos y técnicas científicas que deben ser transmitidas críticamente, por ello considera que ésta debe ir dirigida a que los alumnos adquieran autonomía en su formación” (Terranova, Villafuerte, & Shettini, 2019, págs. 312-322).

Los aspectos hasta aquí expuestos, proponen la idea de la docencia como generadora de conocimientos significativos, convirtiéndose a su vez en el medio de búsqueda de información, en el que se destacan temáticas de estudio que serán abordadas como temas de investigación, por tal motivo, el proceso de enseñanza y aprendizaje no debe limitarse solamente a la adquisición de conocimientos teóricos impartidos en el aula de clases, sino que debe formar estudiantes investigativos capaces de describir una problemática común y transformarla en un estudio.

“El desempeño profesional pedagógico del docente, se distingue y está condicionado en este caso por el cumplimiento de variadas funciones que le corresponden desempeñar a los futuros profesionales” (Medina, 2015, págs. 32-44).

El personal docente es el encargado de transmitir a los estudiantes conocimientos teóricos que serán llevados a la práctica en el ejercicio de las funciones profesionales a desempeñar.

“Durante el proceso de aprendizaje, el docente debe estar alerta al comportamiento de los estudiantes en el acto comunicacional, porque muchas veces a pesar de que esta sea realmente didáctica los receptores pueden llegar a ser inconexos” (Monje, Camacho, Roriguez, & Carvajal, 2009).

Investigación

Según Corona (2016), manifiesta que:

La investigación es un proceso metodológico en el cual se indaga e investiga de forma exhaustiva sobre un problema de interés para el investigador, ya sea bajo el enfoque cualitativo, cuantitativo o socio-crítico, con fines encaminados a la resolución de dicho problema en el ámbito científico, humanístico y tecnológico, (págs. 1-2).

Para realizar un estudio de carácter investigativo se debe seleccionar el método a utilizar, el mismo que se debe encontrar en concordancia con la problemática de estudio.

La investigación debe ser vista como una estrategia de aprendizaje, herramienta imprescindible de cualquier acto de conocimiento; responsable de la promoción de la capacidad para aprender, no solo en el recinto universitario, sino también extramuros, en los cuales impera el aprendizaje auto determinado, reto de todo hombre en su ajuste a la cultura, (De Aparicio, Chinin, & Toledo, 2017, págs. 37-43).

De esta manera, la investigación debe ser percibida por docentes y estudiantes como la oportunidad de adquirir habilidades de aprendizaje, las cuales serán de gran utilidad no solo en el proceso universitario sino en el trascurso de su vida profesional.

Según (Arcos, Carrillo, Reyes, & Morales, 2015), “la investigación debe aportar propuestas para la recuperación y revitalización de los conocimientos locales tradicionales y para el desarrollo de los conocimientos científicos y tecnológicos. ”

Por ende, el proceso de investigación efectuado en la universidad debe responder a la preservación de la cultura en la que se ven inmersos los centros de educación superior, por lo tanto, es esencial la existencia de producción científica direccionada en favor del rescate de la riqueza cultural de los pueblos y nacionalidades.

“La investigación representa el pilar fundamental para la resolución de problemas en nuestra sociedad, desde el punto de vista científico, tecnológico, social, educativo y humanístico, gracias a ella se puede tener una visión multidisciplinaria de problemas de cualquier índole” (Corona, 2016).

(Nieto, Gómez, & Eslava, 2016), “indican que la investigación ha sido entendida como el proceso de construir conocimiento a partir del análisis sistemático, riguroso y formal, como fuente del verdadero conocimiento. ”

En este sentido, el proceso investigativo proporciona el espacio para adquirir capacidades que nos permitan reflexionar, evaluar desde un criterio propio el acontecer social, además de investigar alternativas para dar respuesta a las diversas problemáticas existentes en nuestro medio.

La Investigación Universitaria.

“La investigación científica, sea básica o aplicada, al resolver problemas de la práctica social, exige de la divulgación de los resultados obtenidos. Esta divulgación se realiza en forma de artículos, ponencias y conferencias, entre otras” (De Aparicio, Chininin, & Toledo, 2017).

Por lo tanto, una investigación se puede dar como culminada únicamente en el momento en el que sean comprendidas en su totalidad las ideas transmitidas.

Las publicaciones científicas, según Rodríguez & Oca (2012), “son el medio más efectivo para difundir el conocimiento obtenido, cuando se escribe un artículo se adquieren y actualizan nuevos conocimientos producto de la revisión del estado del arte, contribuyendo a la formación propia y de los lectores.”

De los resultados de una investigación pueden derivarse otras temáticas de estudio de gran relevancia, teniendo en cuenta que cada investigación es diferente.

Según Terranova, Villafuerte, & Shettini (2019), las instituciones de educación superior están orientadas a promover, coordinar, evaluar y difundir la investigación en los campos científico humanístico, social y tecnológico a través de diversos programas, de tal manera que las universidades deben tener como prioridad la construcción de material científico que sustente en sus diversas teorías las problemáticas existentes en el entorno social.

Vínculo con la Sociedad.

De acuerdo con (Arcos, Carrillo, Reyes, & Morales, 2015) quienes afirman que:

La vinculación con la comunidad se plantea como un conjunto de actividades que implica la planeación, organización, operación y evaluación de acciones en que la docencia y la investigación se relacionan internamente en el ámbito universitario y externamente con las comunidades para la atención de problemáticas y necesidades específicas, (págs. 920-935).

En este sentido, la vinculación con la comunidad es entendida como una de las funciones sustantivas más importantes a realizar en la universidad, es el proceso que le permite al estudiante conocer la realidad de las comunidades más vulnerables, con el fin de encontrar soluciones posibles para mejorar su calidad de vida.

“Consecuentemente, la vinculación de la Universidad con la sociedad está fundada en la investigación, la transferencia de tecnología, extensión y en la responsabilidad social Universitaria, de manera que, sus acciones están orientadas a resolver problemas y ejecutar programas y proyectos” (Terranova, Villafuerte, & Shettini, 2019).

Por lo tanto, la vinculación permite establecer una relación directa entre la universidad y la sociedad, respondiendo al ideal de centros de educación superior con el objetivo de formar profesionales con compromiso y responsabilidad social.

“Sobre esta base, la universidad es un centro de educación superior y por tanto de transmisión y apropiación de valores y conocimientos, de desarrollo de habilidades, actitudes, destrezas, formación de capacidades, garantes de los valores universales y del patrimonio cultural”. Así, pues se puede considerar a la universidad como integradora de las necesidades de su entorno, la cual, por medio de las funciones de vinculación inserta a estudiantes y docentes en el ámbito social, con la finalidad de transmitir conocimientos adquiridos en el aula por los estudiantes, (Fabre, 2005).

“Por lo tanto, las políticas de extensión no pueden ser estáticas, las acciones que se implementen, en la medida en que estén vinculadas a las necesidades del entorno, no se agotan, se enriquecen y se retroalimentan” (Ortiz & Morales, 2011, págs. 349-366).

Es importante destacar el dinamismo de la universidad en la búsqueda de soluciones posibles que logren disminuir los niveles de pobreza y desigualdad que vive la mayor parte de la sociedad.

“De manera que, la vinculación con la sociedad es espacio para la socialización del conocimiento e integra la docencia y la investigación” (Terranova, Villafuerte, & Shettini, 2019).

Por consiguiente, la universidad no debe ser considerada como un centro del saber en el que los estudiantes solo adquieren conocimientos teóricos y se convierten en espectadores de las necesidades sociales, por el contrario, los centros de educación superior tienen el compromiso de formar profesionales líderes en la solución de conflictos.

“El rol de la universidad ha tenido una interesante evolución a través del tiempo en la medida en que se ha reconocido la importancia que ésta tiene dentro de la sociedad como un agente formador, creador de conocimiento” (Morales, Sanabria, & Caballero, 2015).

Atendiendo a estas consideraciones, se establece objetivo fundamental de las universidades por medio del proceso de vinculación el cual es lograr una interacción entre los estudiantes y los habitantes de las comunidades vulnerables.

Según Morales, Sanabria, & Caballero (2015), “el conocimiento, como parte de la competitividad de las regiones, se ha convertido en un recurso esencial que se debe adquirir, formar y recrear a partir de las interacciones de los integrantes de la sociedad. ”

En este sentido, es de gran relevancia analizar la responsabilidad que mantiene la universidad en la transmisión de aprendizajes a través del proceso de vinculación.

“La visión social de la vinculación de la universidad con el entorno parte de un supuesto fundamental y es la naturaleza histórica y social de la universidad” (Malagón, 2006).

Por lo tanto, las universidades podrían centrar su atención solamente en los resultados de vinculación para producir contenido científico sobre las problemáticas evidenciadas en el transcurso de la vinculación, pero ese no es su compromiso social, toda investigación debe estar sustentada en encontrar la solución para dar respuesta a las necesidades observadas en el transcurso de la labor extensionista.

Adicional a lo anterior, la vinculación es el proceso que relaciona a la docencia y la investigación, le da un sentido direccionado a la práctica social, en base a este proceso los estudiantes desarrollan consciencia sobre lo mucho que aún queda por hacer en beneficio de los demás, para que cuando se conviertan en profesionales, puedan brindar sus servicios de manera responsable.

“Sin embargo, es claro que el modelo económico dominante, a nivel mundial, ha hecho que la mayoría de universidades busquen organizar sus actividades de extensión de tal forma que puedan responder a las necesidades de su entorno local, regional” (Ortiz & Morales, 2011).

En este sentido, las universidades contemporáneas a nivel mundial han establecido como base fundamental un compromiso con el entorno en el que se desenvuelven sus estudiantes, docentes y personal administrativo.

Malagón (2006), hace una reflexión sobre:

La vinculación de la universidad con la sociedad y plantea que la importancia del carácter social de esta relación radica en que, paralelo a una sólida formación técnica y científica de los estudiantes, se debe apuntar a una formación integral, que le permita a la institución intervenir en el entorno con la fuerza necesaria para generar dinámicas de cambio hacia una sociedad más justa, (págs. 79-93).

De esta manera se debe especificar que la vinculación con la comunidad es el hilo conductor entre lo que sucede dentro de los centros de educación superior, como los contenidos teóricos adquiridos durante todo el proceso de formación académica, y la realidad evidenciada en la ejecución del proyecto de investigación.

“Por esto, la reflexión sobre esta función sustantiva debe ser un proceso permanente y tener un reconocimiento y unos responsables dentro de la estructura de las universidades, que permita una planeación y una ejecución coordinada con las otras dos funciones” (Ortiz & Morales, 2011).

En este sentido la articulación de la vinculación con la docencia y la investigación es tarea de toda la comunidad universitaria, con lo cual se contribuirá al desarrollo de una práctica responsable que guarde concordancia tanto en la teoría como la práctica.

Vinculación entre la docencia y la investigación.

“Los aspectos anteriores, permiten advertir que la investigación en la educación superior es un proceso de producción de conocimientos sobre la realidad educativa, contribuye a enfrentar problemas de manera crítica y sistemática, con el propósito de contribuir a su solución” (Terranova, Villafuerte, & Shettini, 2019).

Del mismo modo, en el aula de clases se evidencia diariamente la relación que mantiene la función docente y la investigación con la finalidad de que los estudiantes adquieran la destreza de ser más investigativos y analíticos.

‘Es importante proponer mecanismos para valorar, por ejemplo, el impacto de los procesos investigativos en la comunidad tendientes a ofrecer una educación superior coherente y pertinente’ (González, Ochoa, & Celaya, 2016).

Por lo tanto, la articulación de las funciones sustantivas de la universidad, les permite a los responsables de cada área evaluar de manera asertiva las necesidades evidenciadas en la formación docente para la posterior elaboración de investigaciones.

Importancia de las Funciones Sustantivas

La importancia de reconocer una institución como un todo imprime a su comunidad el mensaje de que ese es el fin y que todas las unidades académicas y administrativas deben trabajar mancomunadamente para conseguirlo, se trata de repensar las funciones hacia el contexto actual y futuro, por ejemplo: enfrentar la renovación de sus programas de estudio que han originado rigidez y falta de salidas curriculares para los estudiantes, (Daza, 2011, págs. 1681-5653).

De esta manera, los autores mencionados con anterioridad, abordan su teoría de la universidad basada en un modelo holístico en el que sus funciones sean percibidas desde una visión general.

La universidad mantiene una continua relación entre cada una de sus funciones sustantivas, será generadora de cambios sociales, por lo tanto, su nivel académico se verá reflejado en la producción de profesionales que realcen el nombre de la universidad.

2.1.2. MARCO REFERENCIAL SOBRE LA PROBLEMÁTICA DE LA INVESTIGACION.

2.1.3.1. Antecedentes Investigativos

En Ecuador Ana Cortez (2018), en la tesis titulada: Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje, señala que la comunicación asertiva en el aula, es posible de ser identificada a través de indicadores utilizados en la práctica docente, los objetivos de dicha investigación fueron tres: analizar la literatura sobre los indicadores de comunicación asertiva como competencia social; identificar el nivel de aplicación de los indicadores expresivos verbales y no verbales de la comunicación asertiva del docente en sus actividades pedagógicas; desarrollar una guía con orientaciones para docentes que contribuya a la práctica de la comunicación asertiva en el aula.

Por lo tanto, atendiendo a las consideraciones del mencionado autor se puede definir a la comunicación asertiva en el aula como el eje fundamental que debe ser tomado en cuenta por el docente para establecer una comunicación asertiva con sus estudiante, la comunicación en el aula es necesaria para lograr que los alumnos adquieran conocimientos y desarrollen habilidades investigativas, pero sobre todo que aprendan a utilizar esos conocimientos en beneficio de la sociedad a través de un compromiso social con su entorno, solo de esta manera la universidad podría asegurar una educación de calidad que interrelaciona sus funciones sustantivas.

Machado (2017), manifiesta en su tesis de maestría, (El perfil actitudinal del docente y su influencia en el ambiente laboral) la cual tiene como objetivo determinar el perfil actitudinal del docente y su influencia en el ambiente laboral, sabiendo que estos factores son fundamentales en la desarrollo de la institución, porque inciden directamente en el desenvolvimiento personal, permitiendo crear diferentes tipos de ambientes que generan nexos de compañerismo, la indagación se sustenta en base a autores como: Orejuela, Espinosa y Mora quienes hablan sobre los factores influyentes en el ambiente laboral además otro autor como Mullo que habla sobre la importancia del Perfil profesional.

La propuesta de una comunicación asertiva en el aula que presenta esta tesis gira en torno a una educación de calidad en la que docentes y estudiantes trabajen por un objetivo en común, la misma que se encuentra sustentada en los valores que dictan las normas y lineamientos para vivir en armonía con nosotros mismos y la sociedad.

En el aula que es donde los estudiantes pasan la mayor parte de su tiempo los maestros deben establecer un ambiente de confianza, respetando las ideas de sus estudiantes considerándolo a este como un ser importante capaz de transformar el mundo con sus ideas innovadoras, por lo tanto el maestro debe ser ese guía quien con sus extensos conocimientos en la materia puede transmitir sus sabios conocimientos a sus alumnos, aprendizajes que serán puestos en práctica por ellos para contribuir al desarrollo del entorno.

Quizhpe (2016) , en su obra la cual tiene una historicidad propia, legítima, puesto que lleva implícita una orientación problematizadora, crítica, reveladora de contradicciones, problemas, “desconocimientos” y falencias de un sistema universitario que no ha logrado crear un corpus conceptual y operativo consistente sobre las funciones universitarias, cuestiona la inercia, la “pereza intelectual”, la esquematización y el criticismo, cualidades de muchos universitarios y que en conjunto estas actitudes constituyen obstáculos para el desarrollo cuantitativo y cualitativo de las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior.

Por lo tanto, de acuerdo con el criterio expuesto por el autor mencionado con anterioridad, la inactividad del estudiante en temas investigativos le perjudica a la comunidad universitaria por que la investigación es un campo del saber que se relaciona con las actividades a desempeñar en cualquier ámbito.

Un profesional responsable que investiga sabe que la ciencia permanece en una constante evolución y siempre se necesita seguir investigando, los docentes y estudiantes que convierten la investigación en algo estático y no se interesan por indagar sobre temáticas de estudio obstaculizan que las funciones sustantivas de la universidad se articulen de la manera adecuada, la universidad tiene un compromiso social con su entorno.

De manera que, los centros de educación superior deben enmarcarse en el estudio de problemáticas que se encuentren afectando la calidad de vida de las comunidades que la conforman, para que por medio de un plan investigativo se logren establecer soluciones, las mismas que serán puestas en práctica en el desarrollo de los proyectos de vinculación con la comunidad, en el que docentes guías y estudiantes de las diversas carreras interactúan con los habitantes de dichas comunidades, les transmiten sus conocimientos académicos e investigativos para optimizar sus condiciones de vida.

Castro & Gómez (2018), En su investigación denominada (Las determinantes culturales de la investigación científica y su importancia), hacen referencia a la mejora de la función de investigación en las universidades y su papel social el cual va acompañado estrechamente al perfeccionamiento de su gestión, por lo que la incorporación de nuevas herramientas de gestión es una necesidad para liderar ese proceso.

Este trabajo responde al mencionado enfoque interdisciplinario y se refiere en particular a la explicación sobre la importancia e incidencia de las determinantes de tipo cultural en el desarrollo de la investigación y producción científica universitaria. Como elemento adicional se presentan algunas ideas sobre cómo se vienen atendiendo las mismas en la política y gestión de la función de investigación en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, (Castro & Gómez, 2018).

Con respecto a las consideraciones expuestas por los autores, la gestión de la investigación debe ser adoptada por las instituciones de educación superior para relacionar las funciones de la academia y la vinculación, denominadas como funciones sustantivas, con el objetivo principal de generar conocimientos, los mismos que serán una pieza fundamental en la búsqueda y posterior solución de problemas que afectan de gran manera a la sociedad, la investigación convierte a los estudiantes en personas críticas, con ideologías claras, capaces de discernir las diferentes posturas, le da las herramientas necesarias para sustentar sus propias teorías y trabajar en conjunto con la academia y la vinculación con la comunidad.

2.1.3.2. Categoría de análisis

Categoría de análisis 1: Comunicación asertiva

Definición: La comunicación asertiva es la capacidad que desarrolla una persona para expresar sus ideas de forma adecuada respetando las opiniones de los demás, este estilo permite que el proceso comunicativo de intercambio de información y puntos de vista se realice en un ambiente agradable.

Operacionalización de las subcategorías

Importancia de la comunicación asertiva

Eficiencia de la comunicación asertiva en las actividades pedagógicas

Categoría de análisis 2: Funciones sustantivas

Definición: Se denomina como funciones sustantivas de la educación superior a las actividades relacionadas con la docencia, la investigación, y la vinculación, las mismas que deben articularse para lograr objetivos en beneficio de la comunidad universitaria y la sociedad.

Operacionalización de las subcategorías

Técnicas e impactos de la comunicación asertiva.

Eficacia de la investigación y la vinculación en la producción científica, programas y proyectos de vínculo con la sociedad.

2.1.3. Postura Teórica

Según Da Dalt de Mangione & Difabio de Anglat (2002)

La persona asertiva es aquella persona cuya capacidad de autoafirmar los propios derechos, le permite hacerse respetar y respetar a los demás, por lo cual no manipula ni se deja manipular. Entonces, es asertivo quien asevera afirmativamente, declara con seguridad, mantiene o defiende derechos o prerrogativas, sin utilizar conductas agresivas y en un contexto de básica razonabilidad.

Por tal motivo es importante considerar a la comunicación asertiva como el medio por el cual los seres humanos pueden expresar sus opiniones, sentimientos y puntos de vista sobre determinados temas o al momento de transmitir una información específica, este tipo de comunicación permite desarrollar habilidades asertivas basadas en el respeto el cual es un valor fundamental.

En este sentido la comunicación ejerce un papel fundamental, desde sus inicios, los seres humanos han ido adquiriendo destrezas que faciliten el proceso de comunicación, tan necesario para intercambiar ideas y mensajes, evitando de esta manera conductas inapropiadas en los individuos.

Por otro lado Calderón (2017), afirma que:

La comunicación asertiva es una forma de expresión consciente, congruente, clara directa y equilibrada, cuya forma es comunicar nuestras ideas y sentimientos o defender nuestros legítimos derechos sin la intención de herir, o perjudicar, actuando desde un estado interior de autoconfianza, en lugar de la emocionalidad.

Por lo expuesto en la investigación realizada por el autor antes mencionado, se puede considerar a la comunicación asertiva como la teoría que dicta las reglas necesarias para lograr relaciones interpersonales adecuadas.

Para Gómez & Fedor (2016)

La comunicación asertiva es tomar en consideración el punto de vista ajeno; respetar su parecer aun cuando sea distinto; manifestar opiniones sin temor a la diferencia de criterios; responder con serenidad y sencillez ante las diferentes situaciones que se presenten. Su esencia radica en la habilidad para intercambiar mensajes, haciéndolo de forma honesta, respetuosa, directa y oportuna.

En consecuencia, una persona asertiva logra abordar sus puntos de vista, por medio de la transmisión de una información expresada de forma clara y precisa, sin la intención de imponer sus ideas a las demás personas, desarrolla destrezas en la implementación de técnicas asertivas que le servirán de ayuda para fortalecer los lazos ya establecidos con su entorno social.

Además como señala Gutiérrez (2017)

Es importante destacar que la comunicación asertiva es la capacidad que tenemos para expresar emociones y defender nuestros derechos siempre respetando los de los demás. Teniendo en cuenta los sentimientos y las emociones de los otros, una persona asertiva logra decir lo que desea de manera directa, clara, sencilla y honesta.

Atendiendo a estas consideraciones la comunicación asertiva implica un tipo de comunicación en el que las personas involucradas en este proceso son conscientes de sus derechos y los de los demás y también adquieren destrezas comunicacionales.

Según Luarte (2019)

Las funciones sustantivas de toda universidad deben promulgarse por la obtención de excelentes resultados en docencia, investigación y extensión, aunque son prioritarias las dos primeras funciones, dado que son actividades complejas (arte y ciencia), vinculadas de manera estrecha con la formación del estudiante y que se expresan básicamente en su profesorado.

De acuerdo a lo expuesto con anterioridad por el investigador, los centros de educación superior se encuentran articulados en funciones sustantivas, lo cual les permite relacionar los conocimientos adquiridos en la academia, convertirlos en productos científicos que busquen mejorar las condiciones sociales de su entorno.

Para los investigadores De Aparicio, Chininin, & Toledo (2017)

La vida universitaria se desenvuelve bajo la égida de tres gestiones fundamentales: la investigación, la docencia y la vinculación con la sociedad. Esta última implica la decisión de la universidad en ponerse al servicio del medio social en el cual se inserta.

Adicional a lo anterior, las funciones sustantivas de la universidad permiten construir una responsabilidad social en los roles a desempeñar en la docencia, investigación y vinculación, los cuales representan los ejes fundamentales de los centros de educación superior.

Por lo tanto establecen Ortiz & Morales (2011)

La función de extensión, a la par de la docencia y la investigación, forma parte de la triada que compone la misión educativa de las instituciones de educación superior. Las tres funciones deben estar presentes en las políticas y estrategias de las instituciones, interrelacionándose y enriqueciéndose recíprocamente a través de canales de comunicación y de apoyo mutuo. Hay una gran cantidad de experiencias en las universidades latinoamericanas, que muestran los diferentes caminos escogidos y de los que se pueden aprender valiosas lecciones. Es claro que los procesos de interacción universidad-sociedad son el centro y la razón de ser de los programas de extensión.

En este orden de ideas, las universidades deben establecer relaciones entre la práctica docente, la investigación y vinculación, denominadas estas funciones como la parte sustancial de la universidad, la primera función se centra en la importancia de conocimientos teóricos adquiridos durante la formación profesional de los estudiantes, la segunda hace referencia a las investigaciones realizadas por docentes y estudiantes, estudios que posteriormente se convierten en proyectos de vinculación que son realizados por toda la comunidad universitaria.

Para el investigador Daza (2011)

Las universidades, a diferencia de otras organizaciones, presentan un compromiso extraordinario con la sociedad, pues entre sus propósitos fundamentales se constituyen como factor de desarrollo, como escenarios que suscitan el debate interdisciplinario bajo reflexiones críticas y responsables de los principales problemas sociales que vive el país, donde debe materializarse la generación de conocimientos que redunde en propuestas reales y profundas de solución, es decir, ir conformando firmes vías de transformación social. Son y se deben a la sociedad, en consecuencia, les corresponde rendir cuentas de su gestión sin importar la naturaleza de su acción pública o privada.

En concordancia con el estudio realizado por el investigador antes mencionado, la universidad es una institución que busca dar respuesta a las necesidades evidenciadas en su entorno por medio de investigaciones que parten desde la academia y que permiten de esta manera relacionar sus funciones sustantivas, los centros de educación superior comprenden no solo la adquisición de conocimientos teóricos impartidos con continuidad en el salón de clases por el docente, sino también el componente científico, ente fundamental en la construcción de profesionales críticos y analíticos enfocados en la labor social.

Por tal motivo existen investigaciones realizadas con anterioridad que sostienen la teoría de la universidad enfocada en la interrelación de sus funciones sustantivas, para asegurar el correcto funcionamiento de las actividades a desempeñar por cada uno de estos componentes.

2.2. HIPÓTESIS

2.3.1. Hipótesis General

- La comunicación asertiva incide positivamente en la articulación de las funciones sustantivas, caso: Universidad Técnica de Babahoyo, año 2019

2.3.2. Sub-Hipótesis o Derivadas

- La importancia de la comunicación asertiva se relaciona positivamente con el dinamismo de las actividades pedagógicas.

- Las técnicas de comunicación asertiva se relacionan positivamente con la productividad científica.

- El impacto de la comunicación asertiva se relaciona positivamente con la efectividad de los programas y proyectos de vínculo con la sociedad.

2.3.3. Variables

Variable independiente

Comunicación asertiva

Variable dependiente

Funciones sustantivas

CAPITULO III.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.

La población de la Universidad Técnica de Babahoyo para la ejecución del trabajo investigativo denominado Comunicación asertiva y la articulación de las funciones sustantivas: Está compuesto por 560 docentes, 371 empleados y 9073 estudiantes de los cuales se aplicó la fórmula para la muestra probabilística, para determinar la muestra personal de la variable objeto en estudio y para el procedimiento de muestreo aleatorio simple.

Por lo tanto, debido a que es una población extensa, es necesario calcular el tamaño de la muestra aplicando fórmulas estadísticas de muestreo. Muestra que será detalla en el siguiente cuadro.

Cuadro 1. Muestra para pruebas estadísticas

Involucrados	Población	%	Muestra	%
Docentes	560	100%	228	100%
Empleados	371	100%	189	100%
Estudiantes	9073	100%	369	100%

Fuente: Universidad Técnica de Babahoyo

Elaborado por: Gema Katherine Muñoz Vargas

3.1.2. Análisis e interpretación de datos.

➤ Encuesta aplicada al Personal Administrativo.

Cuadro 2. Muestra para pruebas estadísticas de la Comunicación Asertiva aplicada al Personal Administrativo.

CUESTIONARIO	TABLA DE VALORACIÓN				
De acuerdo a (Castanyer, 2014) La Comunicación asertiva es una forma de interactuar de manera coherente, real y espontánea, sin necesidad de hacer menos a las personas que nos rodean.	Nunca	Pocas Veces	Muy pocas	Casi siempre	Siempre
1. Brinda su jefe inmediata retroalimentación de la gestión realizada en el área	29,10%	4,76%	7,41%	10,05%	48,68%
2. Expresa sus ideas a su jefe de inmediato	24,34%	3,70%	4,23%	21,69%	46,03%
3. Dialoga con su jefe inmediato sobre temas de índole personal	24,87%	3,17%	6,88%	19,58%	45,50%
4. Su jefe inmediato mantiene con usted un diálogo ameno	21,69%	4,23%	6,88%	20,11%	47,09%
5. Las instrucciones que recibe de su jefe inmediato son claras	21,16%	3,17%	5,82%	18,52%	51,32%
6. Su jefe inmediato le proporciona información de manera oportuna	21,69%	3,70%	4,76%	23,28%	46,56%
7. Existe un ambiente laboral, armónico y de confianza entre compañeros de sus lugares de trabajo	24,87%	3,17%	3,70%	19,05%	49,21%
8. Existe un trabajo colaborativo en la ejecución de las tareas asignadas a su área	25,40%	3,70%	5,29%	17,46%	48,15%

Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo

Elaborado por: Gema Katherine Muñoz Vargas

Gráfico 1. Muestra para pruebas estadísticas de la Comunicación Asertiva aplicada al Personal Administrativo.



Fuente: Personal Administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Elaborado por: Gema Katherine Muñoz Vargas.

Análisis e Interpretación.- Del personal administrativo encuestado el 24,14% nunca expresa sus ideas haciendo uso de un estilo de comunicación asertivo, el 3,70% pocas veces dialoga con sus compañeros o superiores sobre situaciones con las que no se siente de acuerdo, un 5,62% muy pocas veces emite información de manera oportuna, mientras que un 18,72% y un 47,82% siempre y casi siempre trata de comunicarse con los demás pero este proceso se ve limitado por que en ocasiones carece de asertividad. En la labor que realiza el personal administrativo de la Universidad es indispensable que exista un estilo asertivo de comunicación en el que cada miembro de la institución pueda expresar sus ideas trabajar para realizarlas sin necesidad de hacer menos a las demás personas, se debe trabajar en equipo para lograr grandes resultados en beneficio de todos.

➤ **Encuesta aplicada a Docentes.**

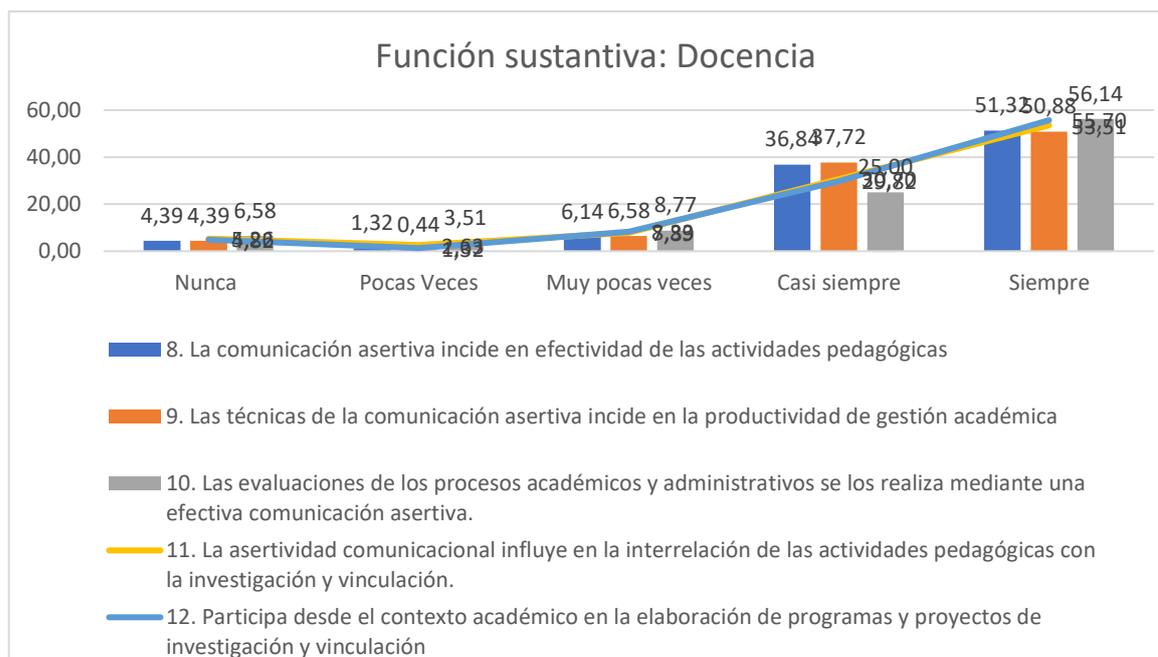
Cuadro 3. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Docencia aplicada a los docentes.

CUESTIONARIO	TABLA DE VALORACIÓN				
	Nunca	Pocas Veces	Muy pocas veces	Casi siempre	Siempre
Función sustantiva: Docencia.					
8. La comunicación asertiva incide en efectividad de las actividades pedagógicas	4,39%	1,32%	6,14%	36,84%	51,32%
9. Las técnicas de la comunicación asertiva incide en la productividad de gestión académica	4,39%	0,44%	6,58%	37,72%	50,88%
10. Las evaluaciones de los procesos académicos y administrativos se los realiza mediante una efectiva comunicación asertiva.	6,58%	3,51%	8,77%	25,00%	56,14%
11. La asertividad comunicacional influye en la interrelación de las actividades pedagógicas con la investigación y vinculación.	5,26%	2,63%	7,89%	30,70%	53,51%
12. Participa desde el contexto académico en la elaboración de programas y proyectos de investigación y vinculación	4,82%	1,32%	8,33%	29,82%	55,70%

Fuente: Docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo

Elaborado por: Gema Katherine Muñoz Vargas

Gráfico 2. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Docencia aplicada a los docentes.



Fuente: Docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Elaborado por: Gema Katherine Muñoz Vargas.

Análisis e Interpretación.- La gráfica N. 2 nos indica que el 5,09% de los docentes encuestados nunca mantienen una comunicación eficaz, un 1,84% pocas veces consideran la importancia de comunicarse adecuadamente, el 7,54% muy pocas veces utiliza técnicas de comunicación asertiva en su salón de clases, un 32,02% casi siempre se comunica con las demás personas pero desconoce el uso de estrategias comunicativas que garantizan el éxito de sus funciones, también un 53% se expresa continuamente sin asertividad comunicativa. Los docentes de la Universidad no consideran la importancia de adquirir estrategias comunicativas en el desarrollo de aprendizaje, lo cual representa un problema, ya que es de vital importancia que los docentes sean profesionales asertivos, capaces de guiar a los estudiantes, de respetar sus ideas e incentivar sus metas.

Cuadro 4. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Investigación aplicada a los docentes.

CUESTIONARIO	TABLA DE VALORACIÓN				
Función sustantiva: Investigación	Nunca	Pocas Veces	Muy pocas veces	Casi siempre	Siempre
13. Los resultados de los proyectos de investigación retroalimentan la académica mediante una efectiva asertividad comunicacional	4,82%	1,32%	7,89%	32,02%	53,95%
14. Los resultados científicos son divulgados mediante una efectiva comunicación asertiva a la comunidad universitaria	5,26%	0,88%	6,58%	35,09%	52,19%
15. La comunicación asertiva incide en desarrollo de proceso investigativo con ética y responsabilidad social.	4,82%	1,32%	6,58%	32,46%	54,82%
16. El reconocimiento a los docentes y estudiantes sobre la labor investigativa se realiza mediante canales asertivos de comunicación.	4,82%	1,75%	6,14%	31,58%	55,70%
17. Los resultados científicos se articulan mediante canales asertivos de comunicación con las líneas y sublíneas de investigación de las carreras	4,39%	0,88%	5,70%	28,51%	60,53%

Fuente: Docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo

Elaborado por: Gema Katherine Muñoz Vargas.

Gráfico 3. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Investigación aplicada a los docentes.



Fuente: Docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo

Elaborado por: Gema Katherine Muñoz Vargas.

Análisis e Interpretación.- En la gráfica N. 3 podemos observar que el 4, 82% de los docentes de la Universidad nunca aplican un estilo asertivo de comunicación en el que se respeten las ideas de los estudiantes y se los impulse a investigar, un 1,23% pocas veces incentiva a sus alumnos sobre la importancia de la labor investigativa, el 6,58% muy pocas veces, en comparación con un nivel de 31,93% de docentes que casi siempre investigan y un 55,44% que siempre se interesan por ir adquiriendo destrezas que faciliten el proceso de investigación pero los resultados de dichas investigaciones no se articulan mediante canales asertivos de comunicación. La comunicación asertiva es una herramienta fundamental en el proceso de investigación que deben realizar los docentes.

Cuadro 5. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Vínculo con la sociedad Aplicada a docentes.

CUESTIONARIO	TABLA DE VALORACIÓN				
	Nunca	Pocas Veces	Muy pocas veces	Casi siempre	Siempre
Función sustantiva: Vínculo con la sociedad					
18. Los resultados de los proyectos de vinculación inciden en la productividad científica.	4,82%	2,63%	7,89%	29,82%	54,82%
19. La asertividad comunicacional incide en que los programas y proyectos de vinculación respondan a requerimientos sociales, culturales y productivos del entorno.	4,82%	1,75%	9,21%	32,46%	51,75%
20. La efectividad de la comunicación asertiva incide en la evaluación de los programas y proyectos de vinculación, metodología y participación de los actores sociales.	4,39%	1,32%	6,14%	35,09%	53,07%
21. La comunicación asertiva influye en la interacción de los procesos enseñanza y aprendizaje con la ejecución del programa y proyectos de vinculación en sectores prioritarios.	4,39%	1,32%	7,02%	30,70%	56,58%
22. Los resultados de seguimiento a graduado son canalizados mediante la comunicación asertiva para la retroalimentación de la oferta académica.	4,39%	1,32%	10,96%	23,68%	59,65%
23. Los resultados e impactos generados en las comunidades intervenidas son divulgados mediante una efectiva comunicación asertiva.	3,95%	0,44%	5,26%	24,56%	65,79%

Fuente: Docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo

Elaborado por: Gema Katherine Muñoz Vargas

Gráfico 4. Muestra para pruebas estadísticas de la Función Sustantiva Vínculo con la sociedad Aplicada a docentes.



Fuente: Docentes de la Universidad Técnica de Babahoyo

Elaborado por: Gema Katherine Muñoz Vargas

Análisis e Interpretación .- Al preguntar a los docentes sobre el proceso de Vínculo con la sociedad el 5,35% contestó que nunca existe una comunicación eficaz en el transcurso de este proceso, el 1,75% opina que pocas veces se puede evidenciar su importancia, un 9,34% afirma que muy pocas veces, mientras que el 35,26% y el 68,33% manifiesta que casi siempre y siempre en teoría la comunicación asertiva debería ser utilizada para lograr excelentes resultados en la interacción de los estudiantes con sectores vulnerables, pero en ocasiones los impactos obtenidos en las comunidades intervenidas no son divulgados y por lo tanto no se aplica en su totalidad de la efectividad en la comunicación. La comunicación asertiva es de vital importancia en el proceso de Vinculación con la sociedad ya que se necesita formar a los estudiantes con compromiso social, este proceso les permite fortalecer los conocimientos adquiridos en el aula.

3.2. CONCLUSIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

3.4.1. Especificas

* Se estableció que la comunicación asertiva no se aplica como tal entre los miembros de la Universidad, es decir, en el entorno universitario se utiliza una constante comunicación pero esta carece de asertividad, lo que ocasiona que los mensajes o información emitida por parte del personal administrativo, docente y estudiante no sea entendida en sus totalidad y se generen falencias en el proceso comunicativo, estos resultados fueron obtenidos mediante la aplicación de una encuesta realizada a una muestra de estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo, en la cual se determinó que un 36,66% de población estudiantil, un 57,01% del personal docente y un 47,82% del personal administrativo que labora en la institución educativa tiene conocimiento sobre la comunicación asertiva pero no aplica las estrategias comunicacionales asertivas, por lo tanto se demuestra que existe gran dificultad para comunicar sus ideas y puntos de vista de manera adecuada.

* Los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo no se instruyen mediante un estilo de comunicación asertiva por lo tanto sus funciones son realizadas en un nivel de desempeño promedio, en el que saber escuchar y comprender los mensajes emitidos se convierte en una tarea difícil, de manera que, el nivel del desarrollo de las actividades ejecutadas por los docente y personal administrativo carentes de asertividad comunicacional limita el proceso de adquisición de nuevos conocimientos y de las relaciones interpersonales de los estudiantes, por ello, este sistema de comunicación debe ser mejorado mediante la aplicación de las medidas adecuadas.

* La Universidad Técnica de Babahoyo no posee planes o estrategias de difusión sobre la comunicación asertiva, por esta razón existe una desinformación sobre la importancia de habilidades asertivas que promuevan un estilo de comunicación adecuado, por lo tanto, es importante que los miembros de la comunidad universitaria reconozcan el rol fundamental que desempeña el asertividad.

3.4.2. General.

Se estudió la relación que hay entre la variable Comunicación asertiva y la variable funciones sustantivas a través de las correlaciones de cada uno de sus componentes y de esta manera desarrollar y exponer los objetivos propuestos.

3.5. RECOMENDACIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

3.6.1. Especificas

Se incentiva a los estudiantes, docentes y personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo a utilizar un estilo de comunicación asertivo para mejorar las relaciones interpersonales.

Una vez que se logra aplicar la comunicación asertiva como estilo de vida también podrá obtener resultados eficaces en el desarrollo de las funciones a desempeñar en la Universidad.

Establecer como norma un estilo de comunicación asertivo en el que la comunidad universitaria se capacite sobre la importancia de un estilo adecuado de comunicación.

3.6.2. General.

Se recomienda diseñar un plan de capacitación con estrategias comunicacionales asertivas para promover una comunicación eficaz en los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo.

CAPITULO IV.- PROPUESTA DE APLICACIÓN

4.1. PROPUESTA DE APLICACIÓN DE RESULTADOS

5.1.1. Alternativa obtenida

Al finalizar la investigación se pudo evidenciar que en la Universidad Técnica de Babahoyo se genera un tipo de comunicación, aunque no se produce un estilo de comunicación asertivo, tanto docentes, personal administrativo y estudiantes desconocen la importancia de comunicar sus ideas y puntos de vista de forma efectiva, entendiendo a la comunicación como un asunto de vital importancia en el entorno universitario, por lo tanto, es indispensable la implementación de técnicas asertivas basadas en ejercicios prácticos para la adquisición de habilidades tales como saber escuchar y comprender los mensajes, por lo que se plantea la alternativa de solución:

Plan de capacitación con estrategias comunicacionales asertivas para promover una comunicación eficaz en los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo.

La propuesta de un plan de capacitación se presenta como un instrumento de gran utilidad que facilitara el proceso de adquisición de una conducta asertiva por parte de los miembros de la comunidad universitaria, además de fortalecer las relaciones interpersonales fundamentadas en la libre expresión para emitir mensajes de forma clara y precisa, evitando que se genere la difusión de informaciones confusas por parte de los miembros de la universidad.

5.1.2. Alcance de la alternativa

En la Universidad Técnica de Babahoyo se encontró que existen altos índices de carencia de un estilo de comunicación que integre las diversas opiniones de cada uno de sus miembros, si bien es cierto existe un estilo de comunicación pero esta no se efectúa de manera asertiva y por lo tanto se obtiene como resultado un desconocimiento total sobre el significado de la asertividad y el impacto que genera en el accionar de las actividades diarias desarrolladas en la Universidad, por esta razón, la investigación realizada propone la aplicación de un plan de capacitación mediante la utilización de estrategias asertivas

para fortalecer el proceso comunicativo logrando resultados eficaces en el desempeño del personal que se desenvuelve en el entorno universitario.

El plan de capacitación se encuentra orientado en el impacto positivo que genera la aplicación de estrategias comunicacionales asertivas en las funciones que se llevan a cabo en la educación superior, especialmente en la labor realizada por los estudiantes.

En cuanto a la Universidad técnica de Babahoyo se convertirá en una de las instituciones de educación superior más importantes del país, formando profesionales asertivos que trabajan en equipo con sus ideas para llevar a cabo proyectos en los que se busque responder a los problemas que enfrenta hoy en día la sociedad, la comunicación asertiva que se genera en los centros de educación superior le permite a la institución superar los objetivos planteados, no solo se adquieren conocimientos en sus aulas si no que es de gran relevancia el formar profesionales con responsabilidad y compromiso social, que se comunican de forma efectiva expresando sus perspectivas de manera respetuosa clara y precisa.

Por medio de las adecuadas estrategias comunicacionales asertivas se logrará capacitar a la comunidad universitaria para establecer un estilo de comunicación asertivo que genere los resultados esperados en las diferentes funciones a realizar en la Universidad.

5.1.3. Aspectos básicos de la alternativa

4.1.3.1. Antecedentes

Al finalizar la investigación se pudo evidenciar que el estilo de comunicación que se genera en el entorno de la Universidad Técnica de Babahoyo se puede mejorar mediante la aplicación de un plan de capacitación en el que se impartan estrategias comunicacionales asertivas, con la finalidad de lograr un tipo de comunicación verbal asertivo con el objetivo de que se conozca sobre el asertividad y sus múltiples beneficios para que los mensajes emitidos sean comprendidos de forma clara y precisa.

El plan de capacitación es una guía que permite el conocimiento sobre conceptos de asertividad, las técnicas asertivas y el impacto que genera la adquisición y desarrollo de habilidades asertivas necesarias para alcanzar los objetivos propuestos en el nivel educativo de la educación superior.

El objetivo de todo plan de capacitación es lograr que las personas reciban la mayor cantidad de información posible sobre la temática a tratar para que puedan no solo conocer el significado de asertividad en la comunicación si no también adoptar estas destrezas asertivas y aplicarlas en las funciones a realizar como estudiantes, docentes o personal administrativo de la Universidad Técnica de Babahoyo.

En la presente propuesta se aspira manifestar mediante un plan de capacitación la importancia de las estrategias comunicacionales asertivas para mejorar el estilo de comunicación que se lleva a cabo en la Universidad Técnica de Babahoyo.

4.1.3.2. Justificación

El presente trabajo se encuentra dirigido a la asertividad comunicacional que se lleva a cabo en las instituciones de educación superior específicamente en la Universidad Técnica de Babahoyo, institución en la que se ha evidenciado falencias en el estilo de comunicación de quienes conforman el entorno universitario, por lo tanto, se pretende ejecutar un plan de capacitación en el que mediante estrategias asertivas se logre reconocer la importancia de la comunicación asertiva basada en el respeto, la empatía y la libre expresión de las ideas.

Esta propuesta es de gran importancia le permite al personal que forma parte de la Universidad conocer en que consiste ser una persona asertiva, cuál es su importancia, cuales son las técnicas o estrategias comunicacionales asertivas y como aplicarlas para generar un impacto positivo en el desempeño de las funciones a desempeñar.

Este plan de capacitación busca apoyar a los miembros de la Universidad para que puedan mejorar sus relaciones interpersonales, la comunicación asertiva cumple un rol fundamental en la formación de los futuros profesionales, le proporciona al estudiante las herramientas necesarias para comunicar sus ideas de manera adecuada, debido a que uno

de los valores que promueve el asertividad es el respeto para sí mismo y los demás, expresarse de forma sencilla y clara.

Es de gran relevancia que se logre impartir conocimientos sobre el significado de la comunicación asertiva mediante este plan de capacitación, así como también realizar una correcta socialización de las estrategias comunicacionales asertivas para que puedan ser utilizadas por la comunidad universitaria y estas tengan la repercusión esperada.

El impacto que se aspira lograr es mejorar el estilo de comunicación de las personas que estudian y trabajan en la Universidad Técnica de Babahoyo, para que puedan tomar conciencia de la importancia que tienen las estrategias de comunicación asertivas en la optimización de transmisión de información e ideas, pieza fundamental para el crecimiento de la institución en el ámbito educativo y social.

5.2. OBJETIVOS

5.4.1. General

- Desarrollar un plan de capacitación con estrategias comunicacionales asertivas para promover una comunicación eficaz en los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo.

5.4.2. Específicos

- Brindar conocimiento mediante una capacitación sobre comunicación asertiva y su importancia en el desarrollo de las actividades realizadas en la educación superior.

- Incentivar a los miembros de la Universidad mediante estrategias comunicacionales asertivas para perfeccionar las relaciones interpersonales.

- Concientizar a la comunidad universitaria en la adquisición de destrezas y habilidades asertivas para mejorar el estilo de comunicación que se lleva a cabo en la institución educativa.

5.5. ESTRUCTURA GENERAL DE LA PROPUESTA

5.6.1. Título

Plan de capacitación con estrategias comunicacionales asertivas para promover una comunicación eficaz en los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo.

5.6.2. Componentes

Esta propuesta se desarrollará mediante cuatro fases:

✚ Socialización previa a autoridades de La Universidad Técnica de Babahoyo, sobre el plan de capacitación a realizarse.

✚ Plan de capacitación orientado a los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo, especificado en los siguientes temas:

- ✓ ¿Qué es la comunicación asertiva?
- ✓ Características de la comunicación asertiva
- ✓ Importancia de la comunicación asertiva y sus ventajas.

✚ Estrategias comunicacionales asertivas:

- ✓ Técnica banco de niebla.
- ✓ Técnica disco rayado.
- ✓ Técnica del bocadillo.
- ✓ Técnica de la pregunta asertiva.

✚ Ejercicios prácticos sobre ¿Cómo comunicarte asertivamente?

✓ Ejercicio Práctico sobre Asertividad aplicando estrategias comunicacionales asertivas.

- ✓ Asertividad y escucha activa.
- ✓ Como expresar las ideas de forma asertiva

- ✓ Comunicación Asertiva basada en el respeto.
- ✓ Como mejorar las relaciones interpersonales.

 **Evaluación general sobre la Asertividad.**

5.7. PLAN DE CAPACITACION

Plan de Capacitación



Estrategias comunicacionales asertivas para promover una comunicación eficaz.



Gema Katherine Muñoz Vargas

2020

Secciones del Plan de Capacitación



PASOS PARA UNA COMUNICACION ASERTIVA:

1
Expresa cómo
te sientes.

2
Manifiesta
lo que
piensas.

3
Di lo que quieres
que suceda.



➤ Introducción del Plan de Capacitación

➤ Objetivos del Plan de Capacitación

➤ Sección 1

- ✓ ¿Qué es la comunicación asertiva?
- ✓ Características de la comunicación asertiva
- ✓ Importancia de la comunicación asertiva y sus

ventajas y desventajas.

➤ Sección 2

Estrategias comunicacionales asertivas:

- ✓ Técnica banco de niebla.
- ✓ Técnica disco rayado.
- ✓ Técnica del bocadillo.
- ✓ Técnica de la pregunta asertiva.

➤ Sección 3

- ✓ Ejercicio Práctico sobre Asertividad aplicando estrategias comunicacionales asertivas.
- ✓ Asertividad y escucha activa.
- ✓ Como expresar las ideas de forma asertiva
- ✓ Comunicación Asertiva basada en el respeto.
- ✓ Como mejorar las relaciones interpersonales.

➤ Sección 4

Evaluación general sobre la Asertividad

**PLAN DE CAPACITACIÓN CON ESTRATEGIAS
COMUNICACIONALES ASERTIVAS PARA
PROMOVER UNA COMUNICACIÓN EFICAZ**

Plan de capacitación con estrategias comunicacionales asertivas para promover una comunicación eficaz en los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo.



Para empezar

El principal propósito de este plan de comunicación asertiva es que a través de la socialización de temáticas relacionadas con el asertividad comunicacional se logre comprender cuales son los objetivos propuestos en la ejecución de acciones que buscan mejorar el estilo de comunicación.

Se espera que los conceptos y teorías aquí expuestas sirvan como referencia para adquirir conocimientos sobre la comunicación asertiva y sus múltiples beneficios en las relaciones interpersonales a llevarse a cabo en la Universidad Técnica de Babahoyo.

Introducción

El presente plan de capacitación está diseñado con la finalidad de concientizar a los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo, docentes, estudiantes y personal administrativo, para que se interesen en utilizar una comunicación asertiva la cual consiste en la capacidad de expresar sentimientos ideas y opiniones de manera confiada reduciendo la posibilidad de que se generen conflictos o errores en la transmisión de mensajes o información específica, evitando emitir juicios de valor sobre las demás personas, fundamentando el proceso comunicativo en valores como el respeto por nuestras propias ideas y las de los demás.

Este plan de capacitación se encuentra dividido en secciones mediante las cuales se abordarán las temáticas relacionadas con la comunicación asertiva, conceptos y aspectos positivos de la misma.

Se espera que este plan de capacitación se aplique a la comunidad universitaria y una vez socializada la formación logren comunicarse a favor de los derechos propios sin perjudicar los de las demás personas, para que puedan desarrollar la capacidad de expresarse de forma adecuada evitando un estilo de comunión pasivo o agresivo, el cual limita el proceso de enseñanza- aprendizaje y causa dificultades en el diario vivir



Plan de Capacitación con estrategias comunicacionales asertivas para promover una comunicación eficaz

Plan de Capacitación

Descripción

¿Qué es?

El plan de Capacitación está formado por una serie de acciones varias diseñadas como un itinerario formativo completo, que tiene como objetivo brindar conocimiento sobre los significados de la temática principal “Comunicación Asertiva”, la cual será abordada con la finalidad de que se logre comprender con exactitud su importancia, características y el rol fundamental que desempeña en el ambiente académico.

¿A quién va dirigido?

El Plan de Capacitación va dirigido a los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo.



Objetivos

✚ Objetivo General

Mejorar el estilo de comunicación de los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo.

✚ Objetivos Específicos

- Impulsar la utilización de estrategias comunicacionales asertivas para lograr establecer relaciones interpersonales adecuadas.
- Generar conciencia sobre la importancia de la comunicación asertiva basada en valores fundamentales como el respeto.
- Establecer un estilo de comunicación eficaz que permita la fácil divulgación de la información que se da en la institución educativa.

SECCIÓN 1

¿Qué es la Comunicación Asertiva?



La comunicación asertiva es el estilo de comunicación mediante el cual una persona manifiesta a los otros de forma simple, clara y oportuna lo que piensa, quiere y siente, la comunicación asertiva es una habilidad social de gran valor, que se encuentra asociada a la inteligencia emocional, en este tipo de comunicación no es necesario recurrir a la agresividad para comunicar nuestras ideas, pero tampoco implica que nos retraigamos o nos encerremos en una actitud pasiva o dócil que nos impida comunicar lo que sentimos. (Coelho, 2019)

Así, en la comunicación asertiva ha de privar siempre el equilibrio: se trata de comunicar de manera clara y objetiva nuestro punto de vista, nuestros deseos o nuestros sentimientos, con honestidad y respeto, sin menoscabar, ofender o herir al otro o a sus ideas u opiniones, en este sentido, la comunicación asertiva trata de evitar errores frecuentes en la comunicación, como los ataques personales, los reproches o las ofensas, que no hacen sino dificultar la comunicación, hacerla inefectiva o, simplemente, invalidarla. (Coelho, 2019)

CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Las principales características de la comunicación asertiva son las siguientes:

- Es parte del principio fundamental de la empatía.
- Observa y comunica los hechos sin juzgar a los demás.
- Se encarga de identificar y expresar los sentimientos.
- Se demuestra interés por medio del contacto visual y la sinceridad en la mirada.
- Presenta una adecuada postura corporal para poder mejorar el significado del mensaje que será transmitido.
- Contienen gestos apropiados para poder agregar énfasis a ciertas actitudes.

Importancia de la Comunicación asertiva y sus ventajas y desventajas.

✚ Importancia

La utilización de la comunicación asertiva es de gran importancia, les brinda a las personas la seguridad necesaria para expresar sus ideas sin temor a que estas sean rechazadas o no tomadas en cuenta, con lo cual desarrolla un nivel adecuado de confianza en sí mismo y no necesita de la aprobación de los demás para creer en sus ideas y puntos de vista, por el contrario, las defiende y expresa de manera adecuada.

✚ Ventajas

Algunas de las ventajas que podemos obtener por medio de una comunicación asertiva son:

- Por medio de la comunicación asertiva adecuada se logra una disminución de la ansiedad.
- Se produce un aumento en las relaciones más íntimas y significativas.
- Se da una mejor adaptación social.
- Las personas logran percibir un aumento de la autoestima.
- Hay presencia de aumento de la confianza y de la seguridad en la persona.
- Se mejoran la aceptación y el respeto propio, además del hacia los demás.
- Se logran expresar sentimientos, derechos y deseos positivos y negativos de forma eficaz.
- Hay un aumento considerable de la empatía hacia los demás.

✚ Desventajas

Son en realidad muy pocas las desventajas de la comunicación asertiva, pero mencionamos las siguientes:

- No todas las personas que necesitan emitir un mensaje tienen las mismas capacidades.
- Cuando algunas personas están enfadadas no les gusta dialogar con un interlocutor tranquilo y seguro, al contrario, para ellos es molesto tener que enfrentarse a un tono de voz moderado y una capacidad de respuesta rápida y segura. (Briceño)

SECCIÓN 2

Estrategias Comunicacionales Asertivas

Técnica banco de niebla

La técnica el banco de niebla nos permite afrontar las críticas de una manera neutral, sin la necesidad de aclarar o refutar las opiniones de otros con respecto a algún aspecto negativo, ni contraatacar a la otra persona emitiendo nuevas críticas, por el contrario, podemos dar a entender al oyente que no nos disgusta su opinión. El uso de la técnica el banco de niebla, permite adquirir la destreza de saber escuchar asertivamente, sin dejar a un lado la probabilidad de que lo que este manifestando el crítico sea verdad, se puede llegar a estar de acuerdo con una parte de lo expuesto, y tratar de llegar a un consenso razonable para ambas partes.

Técnica disco rayado

Esta técnica sirve para alcanzar la habilidad de ser persistentes, sin ceder ante las evasivas de nuestro receptor, consiste en expresar en repetidas ocasiones una frase en la que se intenta manifestar lo que se espera lograr, la utilización de esta técnica nos permite evadir situaciones en las que se intente manipularnos,

Técnica del bocadillo

La técnica del bocadillo resulta de gran apoyo cuando el individuo se encuentra en una situación en la que se le está solicitando de su ayuda, pero no puede acceder a cierta petición, por lo tanto, se ve en la necesidad de que su negativa no sea tomada de una manera errónea lo que consigue al emitir un comentario positivo, mostrándole a la otra persona una alternativa que dé una solución inmediata a la petición expuesta con anterioridad.

Técnica de la pregunta asertiva

La pregunta asertiva, o de interrogación negativa se aplica para hacer frente a las críticas. Consiste en suscitar, de forma relajada y sin inmutarnos, nuevas críticas en nuestro interlocutor o más información acerca de nuestro comportamiento. (Hofstadt & Gómez, 2013)

SECCIÓN 3

Ejercicio Práctico sobre Asertividad aplicando estrategias comunicacionales asertivas.

Conociendo a los demás.

Objetivo.

Descubrir las cualidades positivas de los compañeros.

Desarrollo:

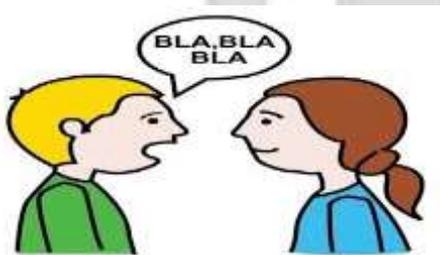
Se forman grupos de 4 a 5 personas, y se le entregan hojas de papel bond y cartulinas, en las cuales deben escribir las cualidades positivas de cada uno de los integrantes del equipo.

Tiempo de duración: aproximadamente 30 minutos.

Materiales: cartulinas, bolígrafos, marcadores.

Asertividad y escucha activa

Hace referencia al proceso comunicacional en el que el receptor escucha atentamente lo expuesto por el emisor sin llevarle la contraria, es decir, implica la captación del mensaje en su totalidad siendo empáticos con el punto de vista manifestado por la otra persona, evitando emitir juicios de valor, a pesar de entender la idea expresada se puede estar de acuerdo o no, pero se debe dar la oportunidad de escuchar lo que los demás tienen que decir con respecto a una temática o asunto en específico, cuando nos encontremos con peticiones o aseveraciones con las que definitivamente no podemos concebir como adecuadas o justas, debemos de expresarlo de manera clara, precisa pero a su vez de forma asertiva evitando la distorsión del mensaje.



Como expresar las ideas de forma asertiva.

Para que una persona pueda expresarse de forma asertiva esta debe ser consiente del gran valor que posee, debe respetar su criterio para poder respetar las ideas o puntos de vista de los otros, un individuo con un estilo de comunicación pasivo frecuentemente permite que otros le minimicen su trabajo o sus opiniones, esto sucede porque las demás personas han percibido con anterioridad que esta carece de autoestima, lo mismo sucede con las personas que se comunican a través de un tipo de comunicación agresivo en el que al contrario de la situación planteada en el ejemplo anterior, este individuo tiene una idea de sí mismo por encima de los estándares considerados como prudentes, es decir cree que siempre tiene la razón y nunca se equivoca por lo tanto, es el quien se encarga de juzgar al otro y de imponer su voluntad sin ni siquiera preguntar si alguien se encuentra de acuerdo, por lo tanto mantener una conversación con alguien así es muy molesto debido a que siempre están levantando la voz y no se permiten escuchar lo que la otra persona intenta manifestar, el punto intermedio entre estos dos tipos de comunicación que generan falencias y no permiten la libre expresión de las ideas, mensajes y opiniones, es la comunicación asertiva la misma que dicta las pautas necesarias para que exista una comunicación basada en el respeto, por ello la socialización de cualquier tema se convierte en un espacio para que se dé una retroalimentación, la asertividad comunicacional es tan necesaria para poder establecer relaciones interpersonales adecuadas.

CÓMO COMUNICAR DE MANERA ASERTIVA



Comunicación Asertiva basada en el respeto.

Las personas que identifican y hacen respetar sus derechos, al tiempo que reconocen y respetan los derechos de los demás manifiestan una comunicación asertiva. Expresan sus sentimientos, deseos y opiniones de forma abierta, honesta y directa, defienden sus derechos y los de las demás personas, por lo tanto, toman decisiones de acuerdo a sus principios y valores.

Para comunicarte de forma asertiva debes de tener en cuenta las siguientes recomendaciones.

Aprende a decir "No" si es necesario

Evita las ambigüedades

Evita decorar demasiado la información

No omitas nada importante o esencial

Evita la agresividad, ironía, o palabras con doble sentido.

Como mejorar las relaciones Interpersonales.

Una de las principales funciones de la comunicación es la de desarrollar relaciones para satisfacer nuestras necesidades como seres sociales, fortalecer y mantener nuestro sentido de identidad (aprendemos quiénes somos, en lo que somos buenos y cómo reacciona la gente ante nuestro comportamiento), cumplir con las obligaciones sociales, intercambiar información e influir en otros, por tanto, desarrollar y mantener buenas relaciones, se convierte en propósito fundamental de la comunicación interpersonal. (Flórez, 2019)



SECCIÓN 3

Evaluación General sobre la Asertividad

Para Finalizar.

Se espera que este Plan de Capacitación haya servido como base para la adquisición de conductas asertivas, mejorando las relaciones interpersonales para lograr resultados eficaces en el proceso comunicacional.

6 TIPS PARA UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA

- 01 ESCUCHE Y EVALÚE EL CONTEXTO**
Puede lograr mejores resultados si que comprende lo que está pasando. Antes de dar algún consejo tenga en cuenta al entorno y la cultura del otro.
- 02 UTILICE LENGUAJE SENCILLO EN PRIMERA PERSONA, CON PALABRAS POSITIVAS**
Transmita confianza y evita la vergüenza para generar emociones positivas.
- 03 EL TONO Y EL LENGUAJE NO VERBAL TAMBIÉN HACE PARTE DEL MENSAJE**
Use gestos adecuados, el tono de la voz y el lenguaje corporal. Buscar entender las emociones, suspirar, susurrar la comprensión, y demostrarle que se genera asociación positiva a mensajes.
- 04 TRANSMITA CONFIANZA, SEA COHERENTE Y RESPETE A LOS OTROS**
Establezca relaciones entre lo que se dice y hace. Entre otros cosas, sea directo, al punto que trae cosas de importancia que lo haga claro. Organice el mensaje de forma adecuada para lograr soluciones efectivas.
- 05 CUIDE SUS EMOCIONES**
Las acciones de las personas son diferentes, argumente sus ideas con hechos, pero evite caer en juicios y conclusiones de inferencia.
- 06 ASEGÚRESE DE QUE EL MENSAJE SE ENTENDIÓ CON ÉXITO**

QualyLife

5.8. Resultados esperados de la alternativa

Como resultado esperado de esta alternativa Plan de capacitación sobre estrategias comunicacionales asertivas, se espera incentivar a los miembros de la Universidad Técnica de Babahoyo a adoptar un estilo de comunicación asertivo, desde el marco del respeto se necesita establecer una comunicación eficaz, en el que tanto personal docente, administrativo y estudiantes logren manifestar de forma clara y oportuna sus diversos puntos de vista con el objetivo de llegar siempre a una solución en beneficio de la Universidad, por lo cual se deben establecer los canales adecuados para que exista una correcta comunicación.

Hoy en día la comunicación asertiva se ha convertido en un pilar fundamental en la resolución de conflictos que se pueden presentar en el entorno, razón por la cual, es de gran necesidad impulsar el desarrollo de habilidades y técnicas de comunicación asertiva que promuevan el bienestar humano, para poder tener la oportunidad de expresar de manera pacífica y a la vez de forma clara y precisa nuestras diversas opiniones.

BIBLIOGRAFÍA

- Guerra, G. (18 de Julio de 2017). Opinión: Comunicación Asertiva en las relaciones interpersonales. *CRHoy.com*. Obtenido de <https://www.crhoy.com/opinion/lector-opina/opinion-comunicacion-asertiva-en-las-relaciones-interpersonales/>
- Maristany, M. (abril de 2008). Diagnóstico y evaluación de las relaciones interpersonales y sus perturbaciones. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XVII(1), 19-36. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2819/281921796002.pdf>
- Raffino, M. E. (4 de Diciembre de 2019). "Comunicación". Recuperado el 23 de Diciembre de 2019, de "Comunicación": <https://concepto.de/comunicacion/>
- Aguilar, F. R. (2015). Perfiles docentes y excelencia: un estudio en la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador. *Ried*, 18(2), pp 225-250. Obtenido de <http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/13920>
- Arcos, N., Carrillo, J., Reyes, E., & Morales, G. (Septiembre de 2015). Articulación de las funciones sustantivas en la Universidad Intercultural del Estado de Tabasco. *Revista de Sistemas y Gestión Educativa*, 2(4), 920-935. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Morales_Valenzuela_Guadalupe/publication/283461003_Articulacion_de_las_funciones_sustantivas_en_la_Universidad_Intercultural_del_Estado_de_Tabasco/links/5638df6c08ae7f7eb185e14f/Articulacion-de-las-funciones-sustantiva
- Artidiello, M., Córdoba, M. E., & Arboleda, L. (2017). Características de la docencia transdisciplinaria: desarrollo de instrumentos para evaluarla. *Ciencia y Sociedad*, 42(2), abril-junio.
- Asensi, L. (14 de Abril de 2013). *La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional*. Recuperado el 23 de Diciembre de 2019, de La Comunicación Asertiva. Una habilidad personal y profesional:

<http://www.circuloeconomiaalicante.com/blog/la-comunicacion-asertiva-una-habilidad-personal-y-profesional/>

Berrio, O. K., Inza, A., Lledó, M. d., & Telletxea, S. (2016). *Comunicacion interpersonal y habilidades sociales en las relaciones de ayuda profesional*. Obtenido de *Comunicacion interpersonal y habilidades sociales en las relaciones de ayuda profesional*:

https://ocw.ehu.es/pluginfile.php/13599/mod_resource/content/2/Teor%C3%ADa-Elementos%20y%20tipos%20de%20comunicaci%C3%B3n_2.pdf

Briceño, G. (S/D). *Comunicacion Asertiva* . Obtenido de *Comunicacion Asertiva* :
<https://www.euston96.com/comunicacion-asertiva/>

Calderón, M. L. (2017). *Comunicación asertiva y su influencia en las relaciones interpersonales en la unidad educativa Martha Bucaram de Roldós*. Universidad de Guayaquil, Facultad de comunicación social carrera de comunicación social, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21331/1/proyecto%20de%20comunicacion%20asertiva%20tesis.pdf>

Calvache, M. C. (2015). Perspectiva sistémica de la comunicación humana y sus desórdenes. *Revista Ciencias de la Salud*, 13(3), 327-329. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/recis/v13n3/v13n3a01.pdf>

Cañón, M. W., & Rodríguez, A. A. (2011). Asertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales de enfermería y fisioterapia. *Florianópolis*, 20, 81-7. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/tce/v20nspe/v20nspe10.pdf>

Castro, S. F., & Gómez, A. C. (2018). *Las determinantes culturales de la investigación científica y su importancia*. Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Universidad, investigacion y cultura. Obtenido de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2307/1/Investigaci%C3%B3n.pdf>

- Coelho, F. (30 de 5 de 2019). *Comunicación Asertiva En: significados.com*. Recuperado el 30 de 01 de 2020, de Comunicación Asertiva En: significados.com: <https://www.significados.com/comunicacion-asertiva/>
- Coromoto, P. D., & Coromoto, M. M. (enero-marzo de 2016). Influencia de la comunicacion comunicacion directa de las agencias de viaje en el turismo emisor Merideño. *Saber*, 28(1), 125-136. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427746276014.pdf>
- Corona, L. J. (3 de Enero de 2016). Investigación científica. A manera de reflexión. *MediSur*, 14(3), 1-2. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v14n3/ms02314.pdf>
- Corrales, P. A., Quijano, L. N., & Góngora, C. E. (enero-abril de 2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Cortez, P. A. (2018). *Indicadores de comunicación asertiva del docente y la generación del clima escolar en el aula en situaciones de aprendizaje*. Maestría en Innovación en Educación, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Área de Educación, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6221/1/T2652-MIE-Cortez-Indicadores.pdf>
- Da Dalt de Mangione, E. C., & Difabio de Anglat, H. (2002). Asertividad, su relación con los estilos educativos familiares. *Interdisciplinaria*, 19(2), 119-140. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/180/18019201.pdf>
- Dávila, N. G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12(Ext), 180-205. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>

- Daza, L. J. (10 de Noviembre de 2011). Desafíos y recomendaciones a la planeación estratégica en universidades. *Revista Iberoamericana de Educación*, 2(54), 1681-5653. Obtenido de <https://rieoei.org/RIE/article/view/1683>
- De Aparicio, D. C., Chininin, M. D., & Toledo, R. M. (Mayo-Julio de 2017). El rol de la vinculación en la integración de las funciones sustantivas de la Universidad Metropolitana del Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 9(3), 37-43. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n4/rus05417.pdf>
- De la Cruz, C., & Santos, S. (Septiembre de 2008). La responsabilidad de la universidad en el proyecto de construcción de una sociedad. *Educacion superior y sociedad*(2), 23-40. Obtenido de <http://www.frcu.utn.edu.ar/archivos/institucional/planEstrategico/LaResponsabilidadDeLaUniversidadEnElProyectoDeConstruccionDeUnaSociedad.pdf>
- Departamento de psicología de la salud. (2007). Licenciatura de humanidades. *Lenguaje y comunicacion*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/4298/6/TEMA%206.LENGUAJE%20Y%20COMUNICACION.pdf>
- Fabre, G. (Febrero de 2005). Las funciones sustantivas de la universidad y su articulacion en un departamento docente. *Ciber Educa.com, Psicologos y pedagogos al servicio de la educacion*. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/24694/Documento_completo.pdf?sequence=1
- Flórez, C. M. (Enero de 2019). *Relaciones adecuadas:comunicación asertiva, La comunicación y la conducta asertiva como habilidad social*. Obtenido de Relaciones adecuadas:comunicación asertiva, La comunicación y la conducta asertiva como habilidad social: https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/475160/mod_resource/content/1/0%20Comunicacion%20asertiva.pdf

- Gómez, Á. J. (2018). *Técnicas de comunicación asertiva para mejorar las relaciones interpersonales en los estudiantes del noveno año de educación general básica de la Unidad Educativa Pio Jaramillo Alvarado de la ciudad de Loja en el periodo 2017-2018*. Tesis de investigación previo a la obtención del grado de Licenciado en Ciencias de la Educación; mención: Psicología Educativa y Orientación, Universidad nacional de Loja, Facultad de la educación, el arte y la comunicación .
- Gómez, J., & Fedor , S. (septiembre-diciembre de 2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- Gómez, J., & Fedor, S. (septiembre-diciembre de 2016). La Comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- Gonzales, E. (Septiembre - Diciembre de 2006). La investigación formativa como una posibilidad para articular las funciones universitarias de la investigación, la extensión y la docencia. *Educación y Pedagogía*, XVIII(46), 101-109. Obtenido de [file:///C:/Users/Welcome/Downloads/6938-19452-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Welcome/Downloads/6938-19452-1-PB%20(1).pdf)
- González, D. R., Ochoa, J. S., & Celaya, F. R. (enero-junio de 2016). Cultura organizacional y desempeño en instituciones de educación superior: implicaciones en las funciones sustantivas de formación, investigación y extensión. *Universidad & Empresa*, 18(30), 13-31. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4603>
- Gutiérrez, S. L. (2017). *Comunicación asertiva: análisis bibliográfico de las propuestas pedagógicas implementadas en el aula para lograr contextos educativos de sana convivencia en el desarrollo de una comunicación asertiva*. Trabajo de grado para optar al título de Lic. En Pedagogía Infantil, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá D.C. Obtenido de <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/11349/12970/1/Guti%C3%A9rrezSolanoLauraFernanda2018.pdf>

- Hofstadt, R. C.-d., & Gómez, G. J. (2013). *Competencias y habilidades profesionales para universitarios*. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=ywMQY1A5EvwC&pg=PR6&dq=Hofstadt+%26+G%C3%B3mez+\(2013\)+libro&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiqzq_k5tbmAhUEqlkKHTNiCyEQ6AEIKjAA#v=onepage&q=Hofstadt%20%26%20G%C3%B3mez%20\(2013\)%20libro&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=ywMQY1A5EvwC&pg=PR6&dq=Hofstadt+%26+G%C3%B3mez+(2013)+libro&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiqzq_k5tbmAhUEqlkKHTNiCyEQ6AEIKjAA#v=onepage&q=Hofstadt%20%26%20G%C3%B3mez%20(2013)%20libro&f=false)
- Lema, A., & Saltos, T. (2015). *Entrenamiento asertivo en las habilidades sociales de las mujeres privadas de la libertad del centro de rehabilitación social riobamba, período enero – junio 2015*. Facultad de ciencias de la salud carrera de psicología clínica. Chimborazo: Universidad nacional de chimborazo. Obtenido de Entrenamiento asertivo en las habilidades sociales de las mujeres privadas de la libertad del centro de rehabilitación social riobamba, período enero – junio 2015.: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1054/1/UNACH-EC-PSC.CLIN-2015-0025.pdf>
- Lopera, E. J., Ramírez, G. C., Zuluaga, A. M., & Ortiz, V. J. (2010). El metodo analitico como metodo natural. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 25(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>
- Luarte, R. D. (14 de Diciembre de 2019). Docente universitario. *La Tribuna. Diario de la provincia del Biobío*. Recuperado el Diciembre de 2019, de <https://www.latribuna.cl/opinion/2019/12/14/docente-universitario.html>
- Machado, V. X. (2017). *El perfil actitudinal del docente y su influencia en el ambiente laboral*. Tesis de Maestría; Trabajo de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Diseño Curricular y Evaluación Educativa., Universidad Técnica de Ambato. Dirección de Posgrado. Maestría en Diseño Curricular y Evaluación Educativa, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26971/1/Ximena%20Machado.pdf>
- Macias, E., & Camargo, G. (2013). *Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa*. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Facultad de

ciencias de la comunicación, Bogotá. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/2852/TECE_CamargoReinosoGina_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Malagón, P. L. (2006). La vinculación Universidad-Sociedad desde una perspectiva social. *Educación y Educadores*, 9(2), 79-93. Obtenido de <file:///C:/Users/SILVANA/Downloads/Dialnet-LaVinculacionUniversidadSociedadDesdeUnaPerspectiv-2288200.pdf>

Martell, L. (enero-abril de 2014). Explicar a la comunicación desde la Teoría de la evolución. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*(64), 245-252. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/conver/v21n64/v21n64a11.pdf>

Medina, A. I. (Julio - septiembre de 2015). Las funciones del tutor de la carrera pedagogía psicología. *Atenas*, 3(31), 32-44. Obtenido de <https://atenas.reduniv.edu.cu/index.php/atenas/article/view/160/297>

Medrado, M. J. (julio-agosto de 2015). Reflexiones sobre el concepto de comunicación: segunda meta internacional de seguridad del paciente. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 53(4), 518-522. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2015/im154t.pdf>

Molina, A., Roque, L., Garcés, B. R., Rojas, Y., Dulzaides, M., & Selín, M. (17 de Septiembre de 2015). El proceso de comunicación mediado por las tecnologías de la información. Ventajas y desventajas en diferentes esferas de la vida social. *Medisur*, 13(4). Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v13n4/ms04413.pdf>

Monje, V., Camacho, M., Roriguez, T. E., & Carvajal, L. (enero-junio de 2009). Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. *Psicogente*, 12(21), 78-95. Obtenido de <file:///C:/Users/Welcome/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLosEstilosDeComunicacionAsertivaDeLosD-3114295.pdf>

- Montenegro, G. E. (2016). El uso del lenguaje, mas alla de las normas. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, 20(1), 245-264. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4418/441846839011/html/index.html>
- Morales, L. (Agosto de 2009). *Las tecnicas asertivas en el proceso de comunicacion interna de las organizaciones*. Escuela de ciencias de la comunicacion. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de Las tecnicas asertivas en el proceso de comunicacion interna de las organizaciones: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_0705.pdf
- Morales, R. M., Sanabria, R. P., & Caballero, M. D. (junio de 2015). Características de la vinculación universidad-entorno en la universidad nacional de colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, vol. XXIII(1), 189-208. Obtenido de <file:///C:/Users/SILVANA/Downloads/Dialnet- CaracteristicasDeLaVinculacionUniversidadentornoEn-5189820.pdf>
- Naranjo, P. M. (30 de Abril de 2008). Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 8(1), 1-27. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/6e2b/8cd146942d31e5438518c417085b3f5f63d0.pdf>
- Nieto, S. D., Gómez, V. N., & Eslava, S. (2016). Significado psicológico del concepto investigación en investigadores. *Diversitas*, 12(1), 109-121. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v12n1/v12n1a09.pdf>
- Ortiz, R. M., & Morales, R. M. (mayo-agosto de 2011). La extensión universitaria en América Latina: concepciones y tendencias. *Educación y Educadores*, 14(2), 349-366. Obtenido de <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/1928/2515>
- Pardo, S. M. (3 de Julio de 2015). *Relaciones Interpersonales: el Comportamiento Asertivo*. Obtenido de Relaciones Interpersonales: el Comportamiento Asertivo:

<https://www.redrrpp.com.ar/relaciones-interpersonales-el-comportamiento-assertivo/>

Porter, G. L. (julio-septiembre de 2004). La planeación de la autoridad. La planeación de la libertad. Inconsistencias e incompatibilidades del. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 9(22), 585-615. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/140/14002203.pdf>

Quizhpe, S. Á. (2016). *Gestión articulada de funciones universitarias*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de <https://www.bibliotecasdelecuador.com/Record/ir-:21000-11690/Description#tabnav>

Ramírez, R., & Hugueth, A. (2017). Modelo de comunicación productiva para las organizaciones de salud pública en Venezuela. *Opción*, 33(83), 305-335. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/310/31053772011/html/index.html>

Recio, J. J. (Marzo de 2013). *Comunicación y asertividad*. Obtenido de Comunicación y asertividad.

Rivera, T. D. (2016). *Desarrollo de habilidades sociales de comunicación asertiva para el fortalecimiento de la convivencia escolar*. Maestría en educación Énfasis en psicología educativa, Universidad Libre, Departamento de posgrados, Bogotá D.C. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/9585/Desarrollo%20de%20habilidades%20sociales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20asertiva%20para%20el%20fortalecimiento%20de%20la%20convive.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, B. C., & Montes de, O. M. (Marzo de 2012). Las publicaciones científicas: marco de socialización del conocimiento científico. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/19/rbom2.html>

Rodríguez, M. (2014). *La comunicación asertiva en el proceso educativo de los jóvenes del 3ero de bachillerato de la unidad educativa fiscal "Juan Montalvo" de la*

ciudad de Guayaquil. proyecto de investigación previo a la obtención del título de licenciada en comunicación social, Universidad de guayaquil, Facultad de comunicación social, Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8275/1/Tesis%20Terminada...pdf>

Santrock, J. (2000). *Psicología de la educación* (5 ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Terranova, R. J., Villafuerte, H. J., & Shettini, V. T. (5 de Febrero de 2019).). Sistema de prácticas preprofesionales e integración de las funciones sustantivas en las carreras de educación. . *Opuntia brava*, 2(11), 312-322. Obtenido de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/764/764>

Vidales, G. C. (enero-junio de 2015). Historia, teoría e investigación. *Comunicacion y sociedad*(23), 11-43.